

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**  
**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**  
**CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Daniele Brandini de Castro

**Multiculturalismo no Canada:**

a biblioteca pública canadense frente a diversidade cultural

Porto Alegre

2012

Daniele Brandini de Castro

## **Multiculturalismo no Canada:**

a biblioteca pública canadense frente a diversidade cultural

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como pré-requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Porto Alegre

2012

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretor: Prof. Ricardo Schneiders da Silva

Vice-Diretora: Prof. Dra. Regina Helena van der Laan

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Prof. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe Substituta: Prof. Dra. Sônia Elisa Caregnato

**COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Prof. Dra. Samile Andréa de Souza Vanz

Coordenadora Substituta: Prof. Me. Glória Isabel Sattamini Ferreira

C355m Castro, Daniele Brandini de

Multiculturalismo no Canada: a biblioteca pública canadense frente a diversidade cultural / Daniele Brandini de Castro ; orientadora Ana Maria Mielniczuk de Moura. – 2012. – Trabalho de conclusão de curso (Graduação). Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

80 f. ; il.

1. Biblioteca pública. 2. Diversidade cultural. 3. Canada.  
4. Recursos e serviços multilíngues. I. Moura, Ana Maria Mielniczuk.  
II. Título.

CDU 027.4-054.7(71)

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Bairro Santana – Porto Alegre, RS

Telefone: (51) 3308-5146

E-mail: fabico@ufrgs.br

Daniele Brandini de Castro

**Multiculturalismo no Canada:**

a biblioteca pública canadense frente a diversidade cultural

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Aprovada em 27 de Junho de 2012.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura  
Orientadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

Prof. Dra. Samile Andréa de Souza Vanz  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

Me. Rita do Carmo Ferreira Laipelt

## DEDICATÓRIA

A minha família e amigos,  
meus grandes incentivadores rumo a realização de sonhos.

## AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul, por expandir minha mente através do conhecimento e abrir portas para novos caminhos e oportunidades.

À Prof. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura, por seu olhar de lince e pelas sábias e tranquilas orientações que nortearam essa pesquisa.

À minha mãe, meu grande exemplo de determinação e que me ensinou que conhecimento não ocupa espaço e que é meu bem maior.

Aos meus irmãos Graziela e Gabriel e meus sobrinhos Vitor e Érica que são a melhor parte de mim.

À Jonnhy Fujimoto por todo apoio e generosidade que permitiram a realização desse sonho; também a todos os amigos e colegas do Restaurante Sakura pelo carinho, cooperação e força. Domo arigatô!

À Luis Henrique Hatano, meu grande amigo e companheiro nessa jornada de madrugadas de muito estudo e manhãs de muito sono.

À Reinoso, Jane, Kalinca, Kendi e Bruno por toda a amizade, torcida e incentivo.

Aos queridos amigos e colegas que fiz ao longo desses anos de faculdade, que com bom e mau humor, parceria e comprometimento, fizeram com que os trabalhos acadêmicos, as dúvidas, o cansaço e os obstáculos fossem vencidos. Meu especial carinho a: Anelise, Karin, Kika, Zanza, Nalin, Natália, Ana e João.

À bibliotecária Cristina Alice Gomes pelos preciosos ensinamentos e pelo bom gosto musical durante o estágio na Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

Ao meu amor Steven, que durante anos superou a distância e as saudades com paciência, palavras de ânimo, admiração e muito amor. *Thank you very much for all of your love and support, I couldn't achieve my goals without you. Je t'aime.*

E meu imenso agradecimento a minha grande amiga Cibele Ceroni, a responsável por colocar a UFRGS e o Canada em meu caminho, e por ser a minha maior “ídola” e fã. Dedico essa conquista a nós.

Eu não teria chegado até aqui sem o apoio de cada um de vocês. Muito obrigada!

*Mas é preciso ter manha  
É preciso ter graça  
É preciso ter sonho sempre  
Quem traz na pele essa marca  
Possui a estranha mania de ter fé na vida...*

Milton Nascimento

## RESUMO

Estudo sobre a atuação das bibliotecas públicas canadenses frente à diversidade cultural e linguística existente no Canadá. Identifica coleções, recursos e serviços multilíngues, e as atividades que as bibliotecas públicas canadenses promovem para a integração cultural, educacional e informacional das comunidades multiculturais. Compara os resultados ao documento IFLA Comunidades Multiculturais: diretrizes para o serviço bibliotecário (2009). A pesquisa foi do tipo descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa e utilizou como método o levantamento (*survey*) através de questionário estruturado com 9 questões fechadas e abertas. Os objetos do estudo foram as bibliotecas públicas localizadas nas 15 cidades canadenses com maior índice populacional de imigrantes. Os resultados demonstram que as coleções multilíngues são oferecidas entre 5 e 40 idiomas e nas línguas não oficiais mais faladas no país. O tipo de coleção multilíngue que mais se destaca é a de literatura adulta ficção, disponível em 92% das bibliotecas. Os recursos multilíngues predominantes nas bibliotecas analisadas são os formatos DVD, base de dados, CD e e-book, presentes em mais da metade da amostra. Quanto ao serviço de referência multilíngue, é realizado através de profissionais advindos de organizações parceiras das bibliotecas e através de softwares de tradução em 33% da amostra. Em 25% das bibliotecas o serviço de referência multilíngue é realizado através de funcionários das bibliotecas que dominam outros idiomas e através de documentos traduzidos. As informações sobre os recursos e serviços multilíngues disponíveis nas bibliotecas são fornecidas em 92% das bibliotecas através de contato com organizações que representam essas comunidades. As atividades de integração cultural mais promovidas são as celebrações de datas comemorativas canadenses, realizadas em 75% das bibliotecas e as celebrações de datas comemorativas de outras culturas, presentes em 67% das bibliotecas analisadas. As atividades de integração educacional com maior índice de oferta são referentes ao ensino e aperfeiçoamento das línguas oficiais canadenses, sendo os grupos de leitura em Inglês e/ou Francês oferecidos em 67% das bibliotecas, e os grupos de aprendizado dessas línguas em 58%. Os programas de integração informacional mais promovidos são os que se referem a questões como imigração e cidadania, oferecidos em 75% das bibliotecas públicas canadenses. Comparando os resultados obtidos nessa pesquisa com as diretrizes propostas pela IFLA, é possível inferir que as bibliotecas públicas canadenses promovem e preservam a diversidade cultural, atendendo as necessidades das comunidades multiculturais ao disponibilizar coleções, recursos e serviços multilíngues, bem como atividades de integração

que reflitam suas expectativas. Considera-se que as bibliotecas públicas canadenses analisadas são um exemplo de boas práticas em serviços bibliotecários direcionados as comunidades multiculturais.

**Palavras-chave:** Bibliotecas públicas canadenses. Diversidade cultural. Recursos e serviços multilíngues.

## ABSTRACT

Study on the actions of the Canadian Public Libraries facing the cultural and linguistic diversity existing in Canada. Identifies multilingual collections, resources and activities promoted by the Canadian Public Libraries towards cultural, educational and informational integration of multicultural communities. Compares the results to IFLA Document Multicultural communities: guidelines for the Librarian service (2009). The research was a descriptive one, with a quantitative and qualitative approach, using survey as method, with research structured in nine open and closed questions. The object of this study were the Public Libraries at fifteen different Canadian cities with higher population rates of immigrants. The results demonstrate that the multilingual collections are available from five to forty different languages, in the non-official languages most widely spoken in the country. The kind of multilingual collection most present is fiction literature, available in 92% of the studied libraries. The predominant multilingual resources in the studied Libraries are the DVD formats, database, CD and e-book, present in more than half of the sample. Concerning the multilingual reference service, it is offered through professionals coming from organizations in partnership with the Libraries and also through translation softwares, present in 33% of the sample. In 25% of the Libraries the multilingual reference service is offered through the staff that speak other languages, and also through translated documents. The information about the multilingual resources and services available at the Libraries is offered in 92% of the Libraries through contact with organizations that represent the communities. The activities for cultural integration that are most promoted are the celebration of Canadian commemorative dates, present in 75% of the Libraries, and the celebration of other cultures commemorative dates, present in 67% of the studied Libraries. The activities of educational integration that are most often offered are connected to the learning process of the two official languages in Canada, being the reading groups in English and/or French, offered in in 67% of the Libraries, and groups for learning those languages are present in 58% of them. The programs of informational integration that are most promoted are the ones that concern topics as immigration and citizenship, offered in 75% of the Public Canadian Libraries studied. Comparing the results obtained in this research with the guidelines proposed by IFLA, it is possible to infer that the Public Canadian Libraries promote and preserve the cultural diversity, answering the needs of multicultural communities by making available multilingual

collections, resources and services, as well as integration activities that reflect the communities' expectations. The Public Canadian Libraries analyzed are considered an example of good practices in library services towards multicultural communities.

**Keywords:** Canadian Public Libraries. Cultural Diversity. Multilingual services and resources.

## LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1 – Quantidade de idiomas oferecidos nas coleções multilíngues .....	47
Gráfico 2 – Tipos de coleções multilíngues .....	50
Gráfico 3 – Recursos multilíngues .....	51
Gráfico 4 - Serviço de referência multilíngue .....	54
Gráfico 5 – Informações as comunidades sobre os recursos e serviços multilíngue.....	56

## LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 –Bibliotecas públicas localizadas nas cidades com maior índice de imigrantes .....	42
Quadro 2 – Relação entre objetivos específicos X questões do questionário .....	44
Tabela 1 – Idiomas oferecidos nas coleções multilíngues.....	48
Tabela 2 - Atividades de integração cultural .....	59
Tabela 3 – Atividades de integração educacional .....	61
Tabela 4 – Atividades de integração informacional .....	63

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

ALIA - Australian Library and Information Association

IFLA – International Federation of Library Association and Institutions

IOM – International Organization for Migration

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>17</b>
1.1 PROBLEMA .....	18
1.2 OBJETIVOS .....	18
1.2.1 Objetivo geral .....	18
1.2.2 Objetivos específicos .....	19
1.3 JUSTIFICATIVA .....	19
1.4 CONTEXTO DE ESTUDO .....	20
<b>2 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>22</b>
2.1 ALGUMAS TEORIAS SOBRE MIGRAÇÕES .....	22
2.1.1 Canada: um país de imigrantes .....	26
2.1.2 O multiculturalismo canadense .....	31
2.2 A BIBLIOTECA PÚBLICA NA SOCIEDADE MULTICULTURAL .....	36
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>41</b>
3.1 ABORDAGEM DE PESQUISA .....	41
3.2 OBJETOS DO ESTUDO.....	41
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	43
3.4 ESTUDO PILOTO .....	44
3.5. PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS.....	44
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>46</b>
4.1 COLEÇÕES MULTILÍNGUES .....	46
4.1.1 Quantidade de idiomas .....	46
4.1.2 Idiomas das coleções .....	47
4.1.3 Tipos de coleções.....	49
4.2 RECURSOS E SERVIÇOS MULTILÍNGUES .....	51
4.2.1 Recursos multilíngues.....	51
4.2.2 Serviço de referência multilíngue.....	53
4.2.3 Informações às comunidades sobre recursos e serviços multilíngues oferecidos .....	55
4.3 PROGRAMAS DE INTEGRAÇÃO CULTURAL, EDUCACIONAL E INFORMACIONAL.....	58
4.3.1 Atividades de integração cultural .....	58
4.3.2 Atividades de integração educacional .....	60

4.3.3 Atividades de integração informacional .....	62
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>65</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>69</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>73</b>
<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO TRADUZIDO PARA O INGLÊS .....</b>	<b>77</b>

## 1 INTRODUÇÃO

País de grandes dimensões, com vastos recursos naturais e economia sólida mesmo diante de crises advindas da globalização, o Canadá é reconhecido internacionalmente como uma das nações mais multiculturais do mundo. Originalmente habitado por aborígenes e colonizado por ingleses e franceses, ao longo de sua história o país tem construído sua sociedade através de grandes movimentos migratórios, acolhendo imigrantes que por motivos sociais, econômicos ou individuais, buscam melhores condições de vida e oportunidades de crescimento pessoal e profissional em solo canadense.

Diante das grandes ondas imigratórias, o Canadá tem desenvolvido políticas e ações que visam criar uma identidade nacional baseada no respeito e integração dos indivíduos e suas diversas culturas. Sendo o primeiro país do mundo a estabelecer uma política oficial para gestão do multiculturalismo, através do *Canadian Multiculturalism Act* criado em 1971 e relançado em 1988, o Canadá reflete em seus valores nacionais a convicção de sua sociedade em promover, apoiar e reconhecer o multiculturalismo e a diversidade de culturas como características intrínsecas a identidade nacional. Tendo como princípios o respeito às diferenças por meio da preservação e proteção da diversidade, oferecendo igualdade de oportunidades e acesso a integração social, a política de multiculturalismo canadense objetiva reduzir isolamentos étnicos através da unidade social, cultural, econômica e internacional.

O multiculturalismo presente na sociedade canadense também se reflete na necessidade de adequação da sociedade e das instituições para atender as demandas das diversas culturas presentes no país. Nesse sentido, as bibliotecas públicas como agentes de integração e promoção da diversidade, são instituições de extrema importância no acolhimento dos usuários com diferenças culturais e linguísticas, oferecendo recursos e serviços que atendam as necessidades específicas dessas comunidades e produzam o sentimento de acolhimento e pertencimento.

O estudo buscou identificar e analisar como as bibliotecas públicas localizadas nas quinze cidades de maior concentração de imigrantes atendem a esse tipo de usuário. Os aspectos avaliados compreenderam as coleções multilíngues, recursos e serviços multilíngues e ações para integração da biblioteca com a comunidade culturalmente diversa.

Para a fundamentação do estudo e compreensão dos fatores que envolvem o multiculturalismo e a biblioteca pública, o referencial teórico abordou questões como os fenômenos migratórios, o histórico de imigração no Canadá, o multiculturalismo na sociedade canadense e a atuação da biblioteca pública numa sociedade multicultural.

A metodologia utilizada foi de caráter quali-quantitativo, tendo os dados obtidos através de questionário aplicados às bibliotecas participantes da amostra. Os resultados foram analisados e comparados à literatura e ao documento *Multicultural Communities: Guidelines for libraries services* publicado pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) no ano de 2009.

Dessa forma, esse estudo objetivou apresentar um panorama atual da atuação das bibliotecas públicas canadenses analisadas em relação à diversidade cultural presente em suas comunidades.

## 1.1 PROBLEMA

Como a biblioteca pública no Canadá atende aos usuários com diferenças culturais e linguísticas diversas?

## 1.2 OBJETIVOS

Nessa seção apresentam-se os objetivos que orientam o estudo, divididos em objetivo geral e objetivos específicos.

### 1.2.1 Objetivo geral

Constatar como a biblioteca pública canadense atende as necessidades das comunidades culturalmente diversas.

### 1.2.2 Objetivos específicos

São objetivos específicos:

- a) identificar as coleções multilíngues;
- b) verificar os recursos e serviços multilíngues oferecidos;
- c) identificar as ações de integração da biblioteca com as comunidades culturalmente diversas;
- d) comparar os resultados com as diretrizes sugeridas pela IFLA para bibliotecas multiculturais.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A diversidade cultural presente no Canadá demanda ações da sociedade que reconheçam e apoiem essa diversidade, promovendo o desenvolvimento do multiculturalismo e a inclusão das minorias étnicas e linguísticas no contexto social e político através de suas instituições.

A biblioteca pública nessa sociedade multicultural mostra-se como uma importante instituição responsável pela socialização, aprendizado e contato dessas minorias com a cultura do país em que se encontram inseridas e com a cultura de seus locais de origem. Como agente na construção de uma sociedade que fomenta o desenvolvimento social de seus grupos, a biblioteca pública deve proporcionar aos indivíduos imigrantes e as comunidades culturalmente diversas o contato com sua herança cultural e língua materna, o aprendizado dos idiomas oficiais do país bem como oferecer a inclusão social através do acesso igualitário a informações que propiciem o sentimento de pertencimento a essa realidade multicultural baseada no respeito às diferenças.

A motivação desse trabalho vem do interesse da autora em conhecer como a biblioteca pública canadense atende as necessidades de seus usuários frente a todo esse fenômeno multicultural proporcionado pela diversidade étnica e linguística existente no país. Após estada no Canadá no ano de 2009, onde foi possível vivenciar a experiência

de conviver numa sociedade multicultural formada por indivíduos de várias nacionalidades e origens, a relação da biblioteca pública com os usuários proveniente de grupos culturalmente diversos mostrou-se um tema pertinente a ser pesquisado.

#### 1.4 CONTEXTO DE ESTUDO

A Biblioteca Pública, por sua função na sociedade, é entendida como:

[...] porta de acesso local ao conhecimento – fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais [...] enquanto força viva para a educação, a cultura e a informação e como agente essencial para a promoção da paz e do bem estar espiritual nas mentes dos homens e das mulheres. (IFLA; UNESCO, 1994, p. 1).

Além de assegurar o livre acesso a todas as formas de informação aos seus usuários, conforme o Manifesto da Biblioteca Pública publicado em 1994 pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) em parceria com a *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO), os serviços prestados devem ser baseados na “[...] igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social.” A biblioteca pública, como instituição democrática de apoio ao desenvolvimento humano e integração sociocultural, tem como missão “[...] servir a sua comunidade, que em muitos casos é multicultural ou plurilíngue, convertendo em uma comunidade cada vez mais diversa culturalmente.” (IFLA; UNESCO, 1994, p. 1). Nas sociedades atuais, a globalização vinculada ao multiculturalismo promove em vários países um aumento progressivo das diversidades culturais dos usuários e de suas necessidades específicas.

O Canada, país com aproximadamente vinte por cento da sua população formada por imigrantes de acordo com *Statistics Canada*<sup>1</sup> (CANADA, 2006) tem suas maiores bibliotecas públicas localizadas nas províncias de Alberta, Columbia Britânica, Ontário, Quebec e Winnipeg, sendo estas também principais regiões de grande concentração de imigrantes.

---

<sup>1</sup> CANADA. Statistics. Census. **Immigration and citizenship**. 2006. Disponível em: <<http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/rt-td/immcit-eng.cfm>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

A pesquisa foi realizada nas Bibliotecas Públicas do Canada situadas nas quinze cidades de maior concentração de imigrantes, a saber: Biblioteca Pública de Toronto, Biblioteca Pública de Vancouver, Biblioteca e Arquivos Nacionais Quebec-Montreal, Biblioteca Pública de Calgary, Biblioteca Pública de Ottawa, Biblioteca Pública de Edmonton, Biblioteca Pública de Winnipeg, Biblioteca Pública de Hamilton, Biblioteca Pública de Kitchener, Biblioteca Pública de Windsor, Biblioteca Pública de London, Biblioteca Pública de Abbotsford, Biblioteca Pública de Victoria, Biblioteca Pública de Oshawa e Biblioteca Pública de Halifax.

## 2 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

Para a compreensão do estudo, o referencial teórico aborda a seguir os movimentos migratórios, a imigração e o multiculturalismo no Canadá e a biblioteca pública na sociedade multicultural.

### 2.1 ALGUMAS TEORIAS SOBRE MIGRAÇÕES

As migrações entre regiões e países são um fenômeno antigo na história da humanidade, definido de acordo com a *International Organization for Migration (IOM)* como:

O movimento de uma pessoa ou um grupo de pessoas seja através de uma fronteira internacional, ou dentro de um Estado. É um movimento da população, abrangendo qualquer tipo de movimento de pessoas, independentemente da sua duração, composição e causas, que inclui a migração de refugiados, pessoas deslocadas, imigrantes econômicos e pessoas que se deslocam para outros fins, incluindo o reagrupamento familiar. (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR MIGRATION, 2011, documento online, tradução nossa).

Sob a ótica das mudanças sociais, as migrações estiveram presentes em momentos determinantes para a história da humanidade. Segundo Castles e Miller (2004), a partir do século XVI, o colonialismo europeu originou vários tipos de migração, inicialmente através de soldados, agricultores, comerciantes e trabalhadores escravos para as colônias. Tal acontecimento tornou-se um fator primordial para a construção dos impérios europeus e trouxe mudanças econômicas e sociais para a Europa e para a colônia, fazendo com que posteriormente as pessoas buscassem novas oportunidades fora de seu lugar de origem, como no caso da migração laboral para os EUA no século XIX. Com o fim da Segunda Guerra Mundial (1945) e a crise econômica mundial nos anos 1970, que alteraram o comércio global e exigiram mudanças na indústria e tecnologia, as migrações internacionais cresceram consideravelmente. Para Castles e Miller (2004), houve nesse período três tipos de movimentos migratórios: trabalhadores vindos dos países periféricos da Europa em

direção à Europa Ocidental; migração de trabalhadores da Europa para a América do Norte e Austrália e posteriormente migração de asiáticos e latino americanos.

A partir dos anos 1980 e 1990, há um aumento e inversão nos fluxos migratórios que Castles e Miller (2004, p. 68, tradução nossa) descrevem como “uma fase que envolve novos e complexos padrões de migrações, que afetam tanto os antigos como novos países que recebem.” Esse novo padrão de fluxo migratório torna qualquer país de migração também um país de acolhimento e vice-versa.

Os motivos que levam às migrações podem ser inúmeros. Várias teorias sobre a migração têm sido desenvolvidas ao longo dos tempos, tendo como uma das primeiras iniciativas o estudo de Ravenstein (1885). O autor desenvolveu uma série de “leis empíricas de migração” observando os movimentos populacionais da Inglaterra no final do século XIX, levando em consideração variáveis como distância, sexo, condições econômicas entre outras. Observou-se, por exemplo:

[...] que em relação à distância, a maioria dos migrantes se deslocava apenas em percursos de curta distância, sendo as mulheres o sexo predominante a realizar esses movimentos migratórios, enquanto os homens em sua maioria se deslocavam para grandes distâncias e geralmente se estabeleciam em centros urbanos comerciais ou industriais. (RAVENSTEIN, 1885 *apud* MUNIZ, 2002, p. 2).<sup>2</sup>

Muniz (2002) argumenta que a maior parte das migrações também ocorria por etapas e de forma gradual. Essa seria uma alternativa de diminuição de custos em relação às viagens de longo trajeto, fazendo com que os migrantes geralmente vindos das áreas rurais passassem por cidades de pequeno e médio porte antes de chegarem ao seu destino final, caracterizando assim a migração chamada por estágios ou cadeias.

Os estudos também apontaram a existência de movimentos de “correntes e contracorrentes” migratórias, onde:

[...] os fluxos migracionais seriam caracterizados por movimentos populacionais de ida e vinda, aonde para cada grupo de migrantes que vai para uma direção (corrente), haverá um grupo em menor intensidade na direção contrária (contracorrente), ou chamados migrantes de retorno. (RAVENSTEIN, 1885 *apud* MUNIZ, 2002, p. 2).<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> RAVENSTEIN, E. G. The laws of migration. **Journal of Statistical Society of London**, Londres, v. 48, n. 2, p. 167-227. Jun. 1885.

Em 1966, Everett Lee partindo da teoria de Ravenstein procurou contribuir com os estudos sobre migração ao desenvolver uma análise que inclui uma variedade de fatores que influenciam a mobilidade dos indivíduos - a abordagem teórica sobre migração fundamentada a partir da estrutura *Push-Pull*. Para Lee (1966) tanto as condições econômicas quanto pessoais são fundamentais para explicar o fluxo migratório, dividindo esses fatores em duas forças: as forças de atração (*Pull factors*), ou seja, aquelas que têm o poder de atrair os indivíduos, e as forças de repulsa ou exclusão (*Push factors*), que tem a capacidade de impedir ou afugentar os indivíduos. O autor exemplifica esses fatores:

[...] assim como um bom clima é atraente e um clima ruim é repulsivo para quase todo mundo, um bom sistema escolar pode ser contabilizado como positivo por um pai com filhos pequenos e negativo para um proprietário de imóveis devido às altas taxas de impostos imobiliárias [...]. (LEE, 1966, p. 51, tradução nossa).

Entre os principais fatores que atraem fluxos migracionais estão melhores condições econômicas proporcionando assim uma melhora na condição de vida, transportes e telecomunicações acessíveis, segurança, relações familiares e clima favorável. Os fatores que afugentariam os migrantes seriam trabalho insuficiente na região, perseguição política, ausência de liberdade religiosa, tributação excessiva e ocorrência de desastres naturais.

A partir das considerações de Lee, surgiram novas abordagens sobre os movimentos migratórios como os modelos propostos por Lewis (1954 *apud* SANTOS *et al*, 2010)<sup>3</sup>: o modelo neoclássico de escolha individual (micro) e o modelo histórico-estrutural (macro). De acordo com o modelo neoclássico micro, a decisão de migrar é concebida sob um ponto de vista racional e individual, partindo-se do pressuposto de que o indivíduo possui informações para analisar suas escolhas e o diferencial de renda esperados entre sua região e seu local de destino. Sendo assim, o indivíduo calculará custos e benefícios visando migrar para um local onde obterá um retorno financeiro positivo.

Como indica Santos *et al* (2010) o modelo de custo-benefício proposto por Massey (1990 *apud* SANTOS *et al*, 2010)<sup>4</sup> leva em conta os custos provenientes da

---

<sup>3</sup> LEWIS, W. A. Economic development with unlimited supplies of labour. **The Manchester School of Economic and Social Studies**, Manchester, v. 22, n. 2, p. 139-91, 1954.

<sup>4</sup> MASSEY, D, S. Social structure, household strategies, and the cumulative causation of migration. **Population Index**, Princeton, v. 54, n. 1, spring, 1990.

migração e os ganhos esperados no local de origem e destino, porém, sob a ótica do migrante, a relação entre esses custos e benefícios pode ser de extrema subjetividade e depender exclusivamente da racionalidade do indivíduo.

Para Santos *et al* (2010) poderiam ser considerados custos para os migrantes aspectos cognitivos como adaptação a uma nova região, o afastamento do círculo familiar e dos amigos, facilidades de deslocamento para o local de origem entre outros. Por outro lado, os benefícios poderiam ser obtidos através de satisfação pessoal, novas oportunidades no trabalho, melhoria na qualidade de vida e ganhos futuros.

A abordagem macro do modelo histórico-estrutural proposta por Lewis (1954) considera que a migração seria decorrente das desigualdades econômicas das regiões, seguindo a lei da oferta e demanda do mercado de trabalho, sendo que:

O mercado de trabalho é considerado o mecanismo primário que induz os movimentos migratórios, sendo que estes não sofreriam efeitos relevantes dos demais mercados. Nas regiões com excesso de oferta de trabalho em relação ao capital, os salários seriam baixos. Já nas regiões com escassez de oferta de trabalho em relação ao capital, os salários seriam altos. Dessa forma, o deslocamento populacional ocorreria de regiões com baixos salários ou excesso de mão-de-obra para regiões com altos salários ou escassez de mão-de-obra. (LEWIS, 1954 *apud* SANTOS *et al*, 2010, p. 11)<sup>5</sup>.

A visão da migração restrita a condições econômicas do modelo histórico-estrutural desconsidera os princípios de racionalidade do modelo neoclássico individual, visto que essa teoria não é encarada de forma específica, mas sim como uma das muitas manifestações do capitalismo e da desigualdade entre países desenvolvidos e em desenvolvimento. Para Santos *et al* (2010), os migrantes não se deslocam por sua livre vontade e decisão própria, mas sim impulsionados pela necessidade de integração no sistema econômico global, impelindo por muitas vezes os indivíduos a condições marginalizadas e proletariado.

Atualmente, os estudos teóricos e empíricos sobre os fenômenos migratórios buscam amenizar as perspectivas pessimistas e otimistas, abrindo caminho para visões mais amplas e pluralistas, concluindo que:

Os estudos contemporâneos sobre migração necessitam de teorias capazes de integrar estruturas sociais amplas com decisões individuais e domiciliares, conectando assim os dois níveis de análise – o micro e o macro - e relacionando causas e consequências ao longo do tempo e do espaço. (MUNIZ, 2002, p. 10).

---

<sup>5</sup> LEWIS, W. A. Economic development with unlimited supplies of labour. **The Manchester School of Economic and Social Studies**, Manchester, v. 22, n. 2, p. 139-91, 1954.

Paralelo às teorias apresentadas na literatura, o fato de as sociedades estarem vivendo num mercado econômico e tecnologicamente globalizado onde os meios de transportes mais rápidos e relativamente acessíveis, aliados a telecomunicações eficientes que transpõem fronteiras geográficas, faz da migração uma escolha de milhões de indivíduos ao redor do mundo, seja por motivos sociais, econômicos ou individuais.

Segundo dados da UNESCO (2009)<sup>6</sup> o número estimado de imigrantes cresceu de mais de 150 milhões para quase 214 milhões nos últimos dez anos, representando 3,1% da população mundial. Nos Estados Unidos encontra-se o maior número de imigrantes de todo o mundo, seguidos pela Federação Russa, Alemanha, Arábia Saudita e Canada.

### 2.1.1 Canada: um país de imigrantes

Com extensos recursos naturais e baixo índice populacional, desde o século XVII o Canada se constitui de um território de estrangeiros, possuindo uma das maiores taxas per capita de imigração no mundo. A grande imigração foi iniciada por colonos originários da França e Inglaterra, provenientes de um renovado interesse europeu pelo Novo Mundo, conforme Riendeau:

[...] a descoberta do Canada pelos europeus foi um negócio multinacional motivado pela busca de negócios comerciais [...] França e Inglaterra rumam rapidamente para as perspectivas de desenvolvimento no vasto, misterioso e aparentemente inóspito continente, compreendendo os recursos que poderiam ser explorados. (RIENDEAU, 2007, p. 32, tradução nossa).

A partir do século XIX, o Canada, assim como muitas nações ocidentais, vivencia a explosão industrial que alterou definitivamente o panorama demográfico, econômico e social do país. Após anos de desenvolvimento econômico decepcionante, a

---

<sup>6</sup> UNITED Nations, **Department of Economic and Social Affairs**, 2009, documento eletrônico.

economia canadense foi impulsionada para um grande período de expansão na agricultura, recursos industriais, manufaturas e setor de serviços. Kelley e Trebilcock (1998) descrevem alguns fatores que estimularam e sustentaram o desenvolvimento econômico neste período como: a introdução de novas formas do cultivo de trigo, melhora dos preços da cesta básica, inovações tecnológicas que proporcionaram aberturas de empresas rentáveis (como hidrelétricas) e diminuição nos preços dos transportes. Encorajados por campanhas agressivas do governo e atraídos pela possibilidade de viver a prosperidade canadense, cerca de 3 milhões de imigrantes se estabeleceram no Canadá entre 1876 e 1914, colocando o país entre os dez maiores índices de imigração internacional. Os autores analisam que:

Assim como os imigrantes foram essenciais para o progresso da nação nos primeiros 30 anos de sua existência, então também, eles foram o centro da industrialização e mudanças consequentes que ocorreram nos próximos 15 anos de desenvolvimento. (KELLEY; TREBILCOCK, 1998, p. 113, tradução nossa).

Neste período, em todas as áreas passíveis de expansão econômica havia a presença dos imigrantes, sendo que a maioria desse contingente migracional se estabeleceu em centros urbanos e trabalhava em indústrias, tendo o restante dos imigrantes adquirido propriedades no oeste do país ou sendo absorvidos pelas indústrias de mineração e naval além da agricultura. O grande impacto das migrações foi sentido no tamanho e na composição da população, desencadeando um aumento significativo de indivíduos vivendo em grandes cidades. Kelley e Trebilcock (1998) relatam que na década de 1910, os maiores centros urbanos canadenses experimentaram um exponencial crescimento como o ocorrido nas cidades de Montreal, Toronto e Vancouver que tiveram um aumento de até 300% em suas populações.

A mudança na composição étnica da população foi percebida pelo número expressivo de indivíduos de diversas origens, iniciando o debate sobre a importância de características raciais e culturais na seleção de novos imigrantes. O governo canadense, mesmo tendo participado do recrutamento de trabalhadores estrangeiros, mantinha sua política de imigração articulada a interesses empresariais, sindicalistas e nacionalistas e se mostrava reticente quanto a implantar uma política migratória. A seleção de imigrantes foi centralizada em certos grupos, e de acordo com Kelley e Trebilcock (1998, p. 114, tradução nossa): “A preferência por imigrantes britânicos e americanos foi frequentemente expressada, enquanto os europeus continentais e asiáticos foram

permitidos entrar para preencher as lacunas que os grupos preferidos não estavam habilitados para competir.”

A intervenção ativa do setor privado e das forças de mercado exigiu do Estado canadense a restrição de imigrantes principalmente de origem asiática, ao passo que a imigração de britânicos foi promovida. Para Esteban e López-Sala (2010, p. 661, tradução nossa) a preocupação fundamental dos nacionalistas era “[...] o desenvolvimento de uma sociedade homogênea embasada nos valores, nas instituições e tradições anglo-saxônicas.”

Essa filosofia aplicada aos fluxos migratórios demonstra sua fase mais crítica no desenvolvimento das Leis de Imigração de 1910 e 1919, que restringiram severamente a entrada de asiáticos, indianos, negros norte americanos, africanos e latino americanos. A lei baseada em crenças raciais defendia claramente o desejo de construir e preservar a sociedade similar a do Reino Unido, buscando de acordo com Ongley e Pearson (1995 *apud* ESTEBAN; LÓPEZ-SALA, 2010, p. 662, tradução nossa)<sup>7</sup> “[...] dotar as populações europeias de um papel chave no processo de formação nacional” proibindo a entrada de imigrantes de qualquer raça “[...] julgada inconveniente ou incompatível com os requisitos desses ideais.”

Frente às restrições impostas e sentindo os efeitos do alto desemprego no período entre a Grande Depressão e Segunda Guerra Mundial, os índices de imigração no Canada tiveram uma considerável redução. A década de 1930 registrou pela única vez no século XX um número maior de pessoas que deixaram o país do que entraram. Esse fenômeno seria decorrência “da pressão do mercado de trabalho após a Crise de 1929 e o colapso da economia, onde trabalhadores rurais e os muitos outros grupos ocupacionais de imigrantes, bem como seus parentes, foram atingidos pela lista de acessibilidade de classes.” (BOYD; VICKERS, 2000, p. 6, tradução nossa).

Também foram sentidos os efeitos discriminatórios da falta de uma política consistente de imigração com o início da Segunda Guerra Mundial (1945), quando foi proibida a entrada de estrangeiros advindos de países com os quais o Canada estava em guerra. Boyd e Vickers (2000) relatam que a não distinção entre imigrantes e refugiados construiu barreiras para os indivíduos que fugiam da devastação causada pela guerra, enquanto medidas como deslocamento forçado e em alguns casos campos de prisão de japoneses foram declaradas estratégias de guerra.

---

<sup>7</sup> ONGLEY, P.; PEARSON, D. Post 1945 International Migration: New Zealand, Australia and Canada Compared. *International Migration Review*, Nova York, v. 29, n. 3, 1995.

Com a nova explosão econômica pós-guerra, as ondas imigratórias recomeçam sob uma nova forma, considerando que imigrantes que não fossem exclusivamente de origem europeia estariam habilitados a entrar no país. Critérios como nacionalidade ou grupo étnico foram substituídos pela introdução da seleção através de um sistema de pontos baseado na idade, educação e conhecimentos linguísticos. Através do *Immigration Action 1967*<sup>8</sup>, adotado oficialmente em 1978, consolida-se a aceitação de imigrantes ‘habilitados’ através do sistema de pontos assim como o assentimento de refugiados. Esteban e López-Sala (2010, p. 662, tradução nossa) apontam que a seleção por pontos no processo imigratório se mostrou “[...] uma política planejada e pró ativa que tem promovido a imigração permanente. Esse modelo tem sido aprovado pela classe política e opinião pública a margem das flutuações econômicas e não representa uma fonte importante de controvérsias.”

Entretanto, ao passo que as novas categorias eram incluídas na política de imigração aumentando o leque de entrada de estrangeiros, a situação econômica continuava a ser o fator decisório na demanda imigratória. Nos anos 1980, a economia do Canadá sente severamente o impacto do aumento dos índices de inflação e desemprego, demonstrando os menores índices de imigração desde 1962. Para Kelley e Trebilcock (1998, p. 380, tradução nossa) essa queda se justifica no “[...] início de 1981 que foi a mais severa recessão desde a Depressão dos anos 30 [...] com o declínio dos números devido em parte na adoção de mais políticas restritivas de admissões no ambiente reacionário do final dos anos 1970 e começo dos 1980.”

Na década de 1990, o sistema de seleção baseado em pontos promove o recrutamento de trabalhadores altamente qualificados a partir da ênfase numa economia ligada ao conhecimento. Essa postura foi percebida como “[...] uma ferramenta para promover o consumo, a criação de intervenções e melhorar os níveis de produtividade e inovação tecnológica do país.” (ESTEBAN; LOPÉZ-SALA, 2010, p. 663, tradução nossa).

Interligando o novo crescimento econômico do período às definições do *Immigration Act 1967*, os fluxos migratórios asiáticos voltam ao Canadá. Novos empresários de Hong Kong e a classe média chinesa são atraídos pelas condições

---

<sup>8</sup> CANADA. Citizenship and immigration. **Forging Our Legacy**: Canadian Citizenship and Immigration, 1900–1977. Disponível em: <<http://www.cic.gc.ca/english/resources/publications/legacy/chap-6.asp#chap6-5>>. Acesso em: 24 nov.2011.

favoráveis para a categoria de imigrantes independentes, totalizando 27% da população de estrangeiros no país (BOYD; VICKERS, 2000). A entrada de grandes volumes de refugiados também foi relevante no mesmo período, demonstrando a preocupação com questões humanitárias e em receber os indivíduos perseguidos por razões raciais, religiosas, de nacionalidade ou opinião política. Segundo Kelley e Trebilcock (1998, p. 395, tradução nossa) “foi significativo que pela primeira vez na história da imigração canadense um dos objetivos explícitos do ato foi preencher as obrigações legais internacionais do Canada com respeito aos refugiados e apoiar a tradição de respeitar o desalojado e perseguido.”

A adoção da política canadense de imigração baseada nas necessidades do mercado de trabalho além da reunificação familiar e admissão de refugiados tem incrementado a composição dos fluxos migratórios ao longo das últimas duas décadas. A maioria dos indivíduos que compõem esses fluxos tem buscado os grandes centros urbanos para se estabelecerem, “[...] atraídos pelas oportunidades econômicas e pela presença de outros imigrantes vindos dos mesmos países ou regiões do mundo.” (BOYD; VICKERS, 2000, p. 9, tradução nossa). Ainda de acordo com os autores, as regiões mais procuradas são as áreas metropolitanas das cidades de Toronto com 42% da população formada por imigrantes, Montreal com 11% e Vancouver com 17%, ainda tendo as cidades de Calgary, Edmonton, Ottawa e Winnipeg percentuais de até 5% de suas populações de estrangeiros. O número de imigrantes nessas áreas também refletem as línguas mais faladas além do Inglês e Francês, idiomas oficiais do país. Entre as línguas maternas mais presentes estão os dialetos chineses, línguas árabes, italiano, romeno, espanhol e português entre outros idiomas.

Diante da história e das estatísticas, os imigrantes tem contribuído para o aumento da população e da economia no Canada. Contudo, mesmo tendo uma política estabelecida a fim de atender o estrangeiro e suas necessidades, inserindo-o no mercado de trabalho de acordo com a demanda, a realidade vivida por imigrantes expõem outras questões. O sexo, idade, educação e conhecimento de Inglês e Francês, são fatores determinantes na conquista de um lugar no mercado de trabalho. As dificuldades de transição e adaptação frente a novas condições culturais e econômicas oriundas dos fluxos imigratórios se revelam nos índices de desemprego e de trabalhadores exercendo funções não compatíveis com sua formação educacional.

Para Boyd e Vickers (2000) a adaptação à nova realidade exige dos imigrantes e do governo o entendimento de que:

Viver em uma nova sociedade requer um período de ajuste, particularmente quando uma pessoa precisa procurar por trabalho, aprender uma nova língua ou lidar com o sistema educacional, serviços médicos, agências do governo e leis que podem discordar significativamente daquelas de seus países de origem. (BOYD; VICKERS, 2000, p. 10, tradução nossa).

Mesmo na presença de todos os desafios impostos pelo processo que envolve o estabelecimento em um novo país e com uma seleção que prioriza imigrantes qualificados de acordo com a demanda do mercado, o Canadá abre suas portas e é destino de milhares de imigrantes anualmente. Com estimativa de uma população de mais de sete milhões de imigrantes em 2010 de acordo com dados da IOM (2011), a política de imigração desde os anos 1970 mostra-se preocupada em manter a identidade nacional baseada na pluralidade, sendo fruto de atenção de políticos e acadêmicos por seu caráter inclusivo. Esteban e López-Sala (2010, p.664, tradução nossa) indicam que o modelo canadense de imigração e gestão interna da diversidade cultural, religiosa e linguística das minorias “[...] tem demonstrado ser seu maior símbolo no denominado multiculturalismo.”

### 2.1.2 O multiculturalismo canadense

O multiculturalismo é definido como “[...] a existência de diversos segmentos étnicos e raciais na população de uma sociedade ou Estados [...] e de políticas e programas designados para atender e gerenciar a diversidade étnica.” (UNESCO, 1996, documento eletrônico, tradução nossa).

Buscando esclarecer o conceito de multiculturalismo, Christine Inglis (1996) apresenta três níveis distintos, porém interligados, para distinguir os aspectos tratados quando se discute o termo. Esses níveis são: demográfico-descritivo, político programático e ideológico-normativo. O nível demográfico-descritivo refere-se à existência de diferenças étnicas e raciais na sociedade, representando a percepção do Estado de que “[...] essas diferenças tem alguma significância social percebida principalmente por causa das diferenças culturais, embora sejam frequentemente associadas a formas de diferenciação estrutural.” (INGLIS, 1996, p. 15, tradução nossa).

O nível político-programático indica as iniciativas políticas e programas específicos que buscam atender e gerenciar a diversidade étnica. O termo multiculturalismo ganha notabilidade ao ser recomendado no relatório da *Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism* (1965 *apud* INGLIS, 1996)<sup>9</sup> para substituir a política bicultural canadense baseada nas Cartas britânica e francesa para diversidade étnica.

Já o multiculturalismo no nível ideológico-normativo enfatiza que o reconhecimento da existência de diversidade étnica e a garantia do direito dos indivíduos de manter sua cultura devem atuar em conjunto. Uma política de benefícios individuais e sociais mais amplos assegura o acesso e participação igualitária dos indivíduos na sociedade, diminuindo a desigualdade e os conflitos sociais. Contudo, o nível ideológico-normativo é o que mais suscita debates, defensores e críticas, sendo que o multiculturalismo nesse contexto constitui “[...] um slogan e um modelo para ação política baseada na teorização sociológica e considerações ético-filosóficas sobre o lugar daqueles com identidades culturais distintas na sociedade contemporânea.” (INGLIS, 1996, p. 17, tradução nossa).

Paralelo e intrínseco ao multiculturalismo, a diversidade cultural é denominada pela UNESCO (2001) como “[...] a coexistência de uma diferença no comportamento, tradições e costumes, uma diversidade de culturas”, elevando a diversidade cultural à condição de patrimônio da humanidade. A *Universal Declaration on Cultural Diversity* adotada pela UNESCO em 2001, esclarece que cada indivíduo e nação devem reconhecer não apenas suas próprias culturas em todas as suas formas, mas também a pluralidade existente dentro das sociedades culturalmente diversas.

No mundo contemporâneo, as migrações internacionais têm aumentado consideravelmente o multiculturalismo nas sociedades, suscitando temas como o reconhecimento da diversidade cultural como base da estrutura social e a elaboração de instrumentos políticos para administrar e conservar essa diversidade. Conforme Reitz *et al* (2009) o interesse dos governos em reconhecer formalmente os direitos dos grupos culturalmente diversos e o desenvolvimento de novos sistemas de integração é relativamente recente. As políticas de imigração frequentemente se preocupam com

---

<sup>9</sup> CANADA. Library and Archives. **Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism**, 1969, documento eletrônico.

questões como aquisição de cidadania e proteção dos direitos humanos, sendo que “[...] o direito das minorias em manter comunidades culturais distintas através das gerações tem sido discutido como princípio filosófico [...].” (REITZ *et al*, 2009, p. 5, tradução nossa).

Em busca da reformulação da identidade nacional e diante do histórico de imigração e diversidade cultural, o Canadá tornou-se a primeira nação a adotar uma política de multiculturalismo em 1971. Tal política foi formulada a fim de oferecer reconhecimento e apoio aos grupos multiculturais, encorajando a sociedade a pensar na diversidade cultural como um impacto positivo na inclusão e participação de todos os indivíduos. Segundo Helly (2002), a diversidade cultural da sociedade canadense foi eleita sua maior figura simbólica, buscando através da política de multiculturalismo promover a igualdade de direitos, respeito às liberdades fundamentais e participação política de diversas culturas. O objetivo principal foi romper as barreiras culturais e sociais baseadas nas diferenças, ressaltando que:

Nós acreditamos que o pluralismo cultural é a grande essência da identidade canadense. Cada grupo étnico tem o direito de preservar e desenvolver sua própria cultura e valores dentro do contexto canadense. [...] o governo está preocupado em preservar os direitos humanos, fortalecer a cidadania, reforçando a unidade canadense e encorajando a diversificação cultural. (HAWKINS, 1989 *apud* HELLY, 2002, p. 13, tradução nossa).<sup>10</sup>

Contudo, para Esteban e López-Sala (2010), a busca pela integração com os grupos multiculturais de imigrantes não foi casual, tendo coincidido com o período de outras demandas de reconhecimento de minorias no Canadá, como as comunidades indígenas e os francófonos. As comunidades indígenas reivindicavam o status de cidadãos canadenses devido à dificuldade de manter sua própria cultura e instituições, e Quebec, em busca por sua própria identidade, propunha o reconhecimento da língua e cultura francófona, trazendo para o debate sobre diversidade cultural “[...] uma atenção nunca antes vista sobre a acomodação das diferenças inter-étnicas como um caminho de construir a sociedade.” (REITZ *et al*, 2009, p. 6, tradução nossa). Diante de tais conflitos internos e procurando promover a liberdade de direitos fundamentais, a política de multiculturalismo canadense também assegura os direitos de cidadãos aos grupos indígenas e reconhece oficialmente o Canadá como nação bilíngue.

---

<sup>10</sup>HAWKINS, F. **Critical years in immigration**: Canada and Australia compared. Montreal: McGill-Queens University Press, 1989.

Um dos principais aspectos da política de multiculturalismo canadense foi colocar o Estado como agente principal na luta contra qualquer tipo de discriminação proveniente da diversidade étnica e cultural, como o racismo, etnicismo, sexismo, etno-nacionalismo e discriminação de ordem religiosa. Além da política de 1971, o governo adota a Carta de Direitos e Igualdades em 1982 proibindo qualquer tipo de discriminação contra qualquer indivíduo por motivos étnico-culturais e em 1986 promove programas de empregabilidade das minorias visíveis nos setores públicos e privados. Na visão de Helly (2002) a representação das minorias étnico-culturais na cena política e em instituições como escolas, universidades, polícia, serviços sociais e meios de comunicação tinha o propósito de aumentar a visibilidade de indivíduos que fossem de outras origens que não britânica e francesa. A inserção de indivíduos culturalmente diversos nos órgãos governamentais e nas organizações privadas resultou “[...] na diminuição das resistências e dos ‘isolamentos’ étnicos através da multiplicação de intercâmbios e contatos entre pessoas de diferentes origens.” (HELLY, 2002, p. 14, tradução nossa).

Em 1988, a política de multiculturalismo é regulamentada como lei nacional onde as diferenças culturais são reconhecidas como componentes intrínsecos a sociedade, a política e a moral do país. A lei incorpora a diversidade cultural à sociedade canadense através dos princípios da coesão social, identidade cultural, igualdade de oportunidades e acesso as instituições, conforme os objetivos publicados no *Canadian Multiculturalism Act 1988*:

Política de Multiculturalismo:

- a) reconhecer e promover o entendimento de que o multiculturalismo reflete a diversidade cultural e racial da sociedade Canadense e reconhecer a liberdade de todos os membros da sociedade Canadense de preservar, aprofundar e compartilhar sua herança cultural;
- b) reconhecer e promover o entendimento que o multiculturalismo é característica fundamental da identidade e herança Canadense e que constitui um recurso de valor incalculável para formar o futuro do Canada;
- c) promover a participação completa e igualitária de indivíduos e comunidades de todas as origens no processo de contínua evolução e configuração de todos os aspectos da sociedade Canadense, assim como proporcionar assistência para eliminar qualquer barreira para essa participação;
- d) reconhecer a existência de comunidades cujos membros compartilham uma origem comum e sua contribuição histórica a sociedade Canadense, assim como acentuar seu desenvolvimento;
- e) assegurar que todos os indivíduos recebam tratamento igual e proteção igual diante da lei, ao mesmo tempo que respeita e valoriza sua diversidade;

- f) encorajar e assistir instituições sociais, culturais, econômicas e políticas do Canada para que sejam respeitosas e inclusivas com a característica multicultural do Canada;
- g) promover o conhecimento e a criatividade que surgem da interação entre indivíduos e comunidades de diferentes origens;
- h) estimular o reconhecimento e apreciação das diversas culturas da sociedade Canadense e promover a reflexão sobre as expressões que envolvem essas culturas;
- i) preservar e estimular o uso de línguas além do Inglês e Francês, ao mesmo tempo reforçando o status e uso das línguas oficiais do Canada e;
- j) avançar o multiculturalismo em todo o Canada em harmonia com o compromisso nacional as línguas oficiais.

Instituições Federais:

- a) acentuar que Canadenses de todas as origens tenham oportunidades iguais para obterem emprego e avanço nas instituições;
- b) promover políticas, programas e práticas que melhorem a capacidade de indivíduos e comunidades de todas as origens em contribuir para a evolução contínua do Canada;
- c) promover políticas, programas e práticas que melhorem o entendimento e respeito a diversidade de membros da sociedade Canadense;
- d) coletar dados estatísticos afim de habilitar o desenvolvimento de políticas, programas e práticas que são sensíveis e receptivas a realidade multicultural do Canada;
- e) usar, apropriadamente, a compreensão das habilidades culturais e lingüísticas de indivíduos de todas as origens e;
- f) de maneira geral, realizar todas as suas atividades de uma forma sensível e receptiva a realidade multicultural do Canada. (CANADA, 1988, documento eletrônico, tradução nossa).

Para Helly (2002) o multiculturalismo no Canada estabelecido como característica da identidade nacional através do modelo de gestão da diversidade do *Canadian Multicultural Act* proporciona a união de vários aspectos que contribuem para o alcance de seus objetivos. A unidade social, em virtude das diferenças serem tratadas sob o principio da integração; a unidade cultural, visto que a diversidade artística enriquece as formas de pensamento e a herança cultural, além de permitir o surgimento de novas técnicas; a unidade econômica, visto que a diversidade de relações entre imigrantes e seus países tornam o Canada mais competitivo no mercado internacional; e uma unidade internacional, já que o multiculturalismo aumenta a influência e reputação da nação nas relações com outros países.

Entretanto, apesar de todas as ações positivas advindas da política de multiculturalismo e da melhoria das condições de integração dos imigrantes através da lei, estudos de Reitz e Barnejee (2007) apontam que a integração das minorias étnicas e raciais ainda apresenta um ritmo mais lento se comparado aos imigrantes de origem europeia. Esse fato evidencia-se na percepção de discriminação e senso de exclusão dessas minorias, e na lacuna entre a percepção da existência dessas comunidades e de sua efetiva inserção nas instituições públicas e privadas, colocando que “canadenses

concordam com a primazia da igualdade de oportunidades em princípio, mas diferem na questão de colocá-la em prática.” (REITZ; BARNEJEE, 2007, p. 37, tradução nossa).

O desenvolvimento do multiculturalismo canadense tem sido acompanhado ao longo dos tempos por debates e controvérsias, e apesar de críticas a partir de perspectivas distintas e da constatação de que a convivência de diversas culturas numa mesma sociedade apresenta mazelas, o modelo canadense representa um grande avanço na gestão da diversidade cultural. Reitz *et al.* (2009) ressaltam que a maior parte da opinião pública expressa seu comprometimento com os princípios de aceitação e integração com o multiculturalismo, e a integração social se reflete na participação multidimensional da sociedade em prol de uma identificação positiva das diferenças, assimilando tais diferenças como um acréscimo na construção de uma nação pluralista. Para Olmo (2001, p.13, tradução nossa) o multiculturalismo no Canada representa uma ideia maior “[...] que a possibilidade de experimentar novas comidas, dançar ao som de músicas exóticas ou colorir a paisagem urbana com diferentes estilos de vestimenta [...].”

Na análise de Helly (2002), além do envolvimento da sociedade como um todo na promoção do multiculturalismo, as instituições sociais devem ter como propósito facilitar a adaptação cultural tanto em relação aos costumes e idiomas do país, quanto na promoção da herança cultural de seus locais de origem e transmissão da língua materna de imigrantes aos seus descendentes. Dessa forma, a liberdade e respeito à pluralidade cultural fomentam nos indivíduos novos valores em comum acerca de responsabilidades e participações cívicas, desenvolvendo um sentido de vivência coletiva e pertencimento a uma sociedade comum; a multicultural sociedade canadense.

## 2.2 A BIBLIOTECA PÚBLICA NA SOCIEDADE MULTICULTURAL

Desde o seu surgimento, a biblioteca pública participa das transformações sociais, influenciando e interferindo na construção do saber e contribuindo para romper as barreiras das diferenças sociais e culturais através do acesso igualitário. Distinguindo-se por seus acervos de assuntos variados e atendimento a usuários de toda espécie sem distinção, a biblioteca pública que atende a uma sociedade multicultural tem sua atenção voltada para as propostas definidas pela *International Federation of*

*Library Associations and Institutions* no Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994). Além de fomentar a leitura, o desenvolvimento humano e criatividade de seus usuários, o documento propõe também como missão da biblioteca pública:

Promover o conhecimento sobre a herança cultural; [...] facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas; fomentar o diálogo intercultural e, em especial, a diversidade cultural; apoiar a tradição oral; assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade [...]. (IFLA; UNESCO, 1994, p. 2).

Direcionando o olhar sobre a biblioteca pública no contexto multicultural e posicionando-a como um local que atende aos diversos interesses da comunidade, onde os recursos e serviços interagem com a diversidade cultural e linguística a fim de garantir as liberdades fundamentais e respeito às identidades e valores culturais, a IFLA publica em parceria com a UNESCO no ano de 2008 o *Multicultural Library Manifesto*. Esse documento reforça os princípios adotados no Manifesto sobre Bibliotecas Públicas e destaca o papel da biblioteca na promoção e preservação das diversas línguas e culturas, apontando que as instituições devem “[...] refletir, apoiar e promover a diversidade cultural em níveis locais, nacionais e internacionais, assim como trabalhar para o diálogo intercultural e cidadania ativa.” (IFLA; UNESCO, 2008, p. 1, tradução nossa).

Ao reafirmar que cada cidadão da sociedade globalizada tem o direito a um amplo serviço bibliotecário e de informação, a biblioteca pública deve focar na oferta de todos os tipos de serviços e recursos a todos os tipos de usuários, com uma atenção especial direcionada às minorias culturais e linguísticas. Suas principais missões, em relação à informação, alfabetização, educação e cultura na sociedade multicultural de acordo com o Manifesto são:

- a) fomentar a consciência do valor positivo da diversidade cultural e promover o diálogo cultural;
- b) encorajar a diversidade linguística e o respeito pelas línguas maternas;
- c) facilitar a coexistência harmônica de várias línguas, incluindo o aprendizado de várias línguas desde a infância;
- d) salvaguardar o patrimônio cultural e linguístico e apoiar a expressão, criação e difusão em todas as línguas pertinentes;
- e) apoiar a preservação da tradição oral e o patrimônio cultural intangível;
- f) apoiar a inclusão e participação de pessoas e grupos de diversas origens culturais;
- g) promover a alfabetização informacional na era digital, e o domínio das tecnologias de informação e comunicação;
- h) promover a diversidade linguística no ciberespaço;
- i) fomentar o acesso universal ao ciberespaço;

- j) apoiar o intercambio de conhecimentos e boas práticas em relação ao pluralismo cultural. (IFLA; UNESCO, 2008, p. 2, tradução nossa).

À medida que a sociedade multicultural se torna mais visível, o interesse em garantir que a biblioteca pública se aproxime de suas comunidades multiculturais também aumenta. Buscando apresentar diretrizes que sirvam de inspiração para que bibliotecas públicas ofereçam serviços adequados as necessidades de sua comunidade, Larsen, Jacobs e Vlimmeren (2004) apresentam na Conferência Bienal da *Australian Library and Information Association* (ALIA) em 2004, seu *paper* sobre bibliotecas públicas e diversidade cultural na comunidade intitulado *Cultural Diversity: How Public Libraries can serve the diversity in the community*. O trabalho apresenta uma série de apontamentos para desenvolvimento de coleções, recursos e serviços em bibliotecas multiculturais que propiciem a integração e preservação cultural dessas comunidades.

Para Larsen, Jacobs e Vlimmeren (2004), o envolvimento da biblioteca com a sua comunidade não deve apenas estar atrelado a políticas públicas e o seu cumprimento sistemático, apontando que suas atividades devem ser realizadas baseadas em fatos e em um bom conhecimento das demandas da população a que atende. A consulta a índices estatísticos e o contato com grupos de imigrantes para compreender suas características e anseios possibilitam que a biblioteca desenvolva colaborativamente seus serviços junto a seus usuários.

Conhecendo sua comunidade, o desenvolvimento de coleções que sejam úteis e atraentes para a comunidade multicultural torna-se a primeira consideração no planejamento dos serviços da biblioteca. As coleções multilíngues devem ser encaradas como parte integral da biblioteca e não como um ‘serviço extra’, fornecendo “[...] uma eficaz, equilibrada e substancial coleção para cada grupo étnico, cultural ou linguístico na comunidade.” (LARSEN; JACOBS; VLIMMEREN, 2004, p. 13, tradução nossa). Através das características da comunidade, a pré-seleção de materiais determinará o escopo e foco apropriado das coleções, atentando para questões como a fluência na leitura e na língua de origem e se os usuários são imigrantes em busca de uma nova vida ou refugiados, visto que se considera que refugiados necessitam mais de materiais diferentes do que os imigrantes já estabelecidos. O contato com a comunidade mostra-se de grande ajuda no aconselhamento sobre temas de interesse, autores populares e publicações destacadas durante o processo de aquisição de materiais.

Os recursos multilíngues merecem a mesma atenção em sua aquisição e disponibilização, oferecendo formatos variados como CDs, DVDs, cassetes, áudios-visuais e softwares que refletem o interesse da comunidade. As ações e atividades culturais destinadas às comunidades multiculturais segundo Larsen, Jacobs e Vlimmeren (2004) podem ser divididas em três categorias: programações culturais, educativas e informativas.

As programações culturais com o objetivo de acolher e celebrar diferentes culturas podem ser realizadas através de comemorações de feriados, apresentações de artes populares, leituras, filmes e concertos musicais. As programações educativas podem oferecer recursos de aprendizagem dos idiomas oficiais do país, palestras e workshops sobre ensino de línguas. Já as programações informativas se destinam a ajudar os imigrantes a se adaptarem ao novo país através de disponibilização de informações e serviços sobre cidadania e serviços sociais.

Um ponto que o autor destaca na seleção de materiais é a dificuldade de identificar materiais adequados devido às barreiras linguísticas que podem ser enfrentadas pela equipe da biblioteca. Diante da incompreensão do conteúdo podem ser adquiridos materiais que apresentem, por exemplo, versões diferentes sobre a história e conflitos em certa região, podendo ocasionar desconforto social em certas comunidades. Godin (1994) também abordando os serviços multilíngues nas bibliotecas multiculturais, coloca que a seleção de materiais em outros idiomas realizada sem a completa compreensão linguística pode causar o não acesso as coleções.

A busca na *web* de ferramentas de tradução pode ser útil, porém para romper essa barreira linguística, o autor aponta que o treinamento da equipe em outros idiomas se mostra a melhor solução para minimizar essas dificuldades, ao passo que “[...] torna a equipe da biblioteca familiarizada com as línguas que abrigam as coleções da biblioteca e ajudam a servir os imigrantes dos países onde essas línguas são utilizadas de forma confiante.” (GODIN, 1994, p. 24, tradução nossa). Visto que nem sempre o treinamento da equipe para atender as demandas multilíngues é um processo rápido, e procurando oferecer a assistência contínua aos imigrantes, Larsen, Jacobs e Vlimmeren (2004, p. 9, tradução nossa) apontam o voluntariado como uma alternativa que “[...] preenche as lacunas da língua, fazendo conexões com comunidades em particular, e auxilia a equipe em suas programações.”

Godin (1994) destaca que em conjunto com o treinamento da equipe nos idiomas que são falados na comunidade buscando atender a comunidade em sua totalidade, as

bibliotecas públicas que atuam em comunidades multiculturais devem treinar sua equipe no diálogo intercultural com as culturas da comunidade e promover a “sensibilidade cultural.” Essa abordagem proporciona a compreensão por parte da equipe das dificuldades que indivíduos provenientes de outras origens podem enfrentar em relação a se comunicar no(s) idioma(s) e na aceitação de que em culturas diferentes gestos corporais, o tom de voz ou contato visual pode representar outros símbolos que a da cultura local. Larsen, Jacobs e Vlimmeren (2004) completam que a formação dessa sensibilidade cultural também evita que a equipe interprete de maneira errônea a necessidade de disponibilização de recursos e serviços, respondendo a questões como o porquê de alguns materiais serem disponíveis a comunidade, mesmo quando a equipe julga tais materiais desnecessários.

Diante de todos os desafios e oportunidades que as bibliotecas públicas vivenciam na sua atuação na sociedade multicultural, a noção de que as instituições não são uma ilha isolada na comunidade, mas sim parte integrante de uma sociedade global que atende a todos os usuários sem distinção e de acordo com suas necessidades deve ser reforçada. O uso de todo o potencial da biblioteca para integrar a comunidade multicultural a nova realidade de uma nova cultura, em conjunto com a preservação de sua cultura de origem, corrobora com os ideais de acolhimento, pertencimento e respeito às diferenças, presentes no multiculturalismo.

### 3 METODOLOGIA

Nesse capítulo apresentam-se os procedimentos metodológicos que nortearam esse estudo a fim de atingir os objetivos propostos.

#### 3.1 ABORDAGEM DE PESQUISA

O estudo foi realizado através de pesquisa descritiva com abordagem quantitativa. De acordo com seus objetivos, a pesquisa descritiva “[...] tem como objetivo primordial descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis.” (GIL, 1999, p. 45).

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, o método utilizado foi o de levantamento (*survey*), que conforme Gil (1999) apresenta a vantagem do conhecimento da realidade pesquisada através da interrogação direta aos sujeitos/objetos do estudo.

A combinação da abordagem quantitativa e qualitativa buscou reduzir os problemas advindos da utilização de apenas uma das técnicas, tendo como um dos benefícios relatados por Duffy (1987, p. 12) “[...] a possibilidade de completar um conjunto de fatos e causas associadas ao emprego de metodologia quantitativa com uma visão da natureza dinâmica da realidade.”

#### 3.2 OBJETOS DO ESTUDO

Os objetos do estudo foram as bibliotecas públicas do Canada situadas nas 15 cidades de maior concentração de imigrantes segundo dados da *Statistics Canada – Census*<sup>11</sup> (2006). De acordo com os dados obtidos através do Censo canadense, foram

---

<sup>11</sup> Statistics Canada. **Census**. Count, percentage distribution and relative ratio of visible minority population, by census metropolitan areas, 2006, documento eletrônico.

convidadas a participar dessa pesquisa as seguintes bibliotecas públicas, conforme Quadro 1 abaixo:

Quadro 1 – Bibliotecas públicas localizadas nas cidades com maior índice de imigrantes

<b>Bibliotecas</b>	<b>Cidades</b>	<b>População total</b>	<b>Total de imigrantes</b>	<b>Imigrantes em relação à população total</b>
Toronto Public Library	Toronto	5.072,075	2.174,65	42,9%
Vancouver Public Library	Vancouver	2.097,965	875.300	17,3%
Library and Archives Nationals Quebec	Montreal	3.588,520	590.375	11,6%
Calgary Public Library	Calgary	1.070,295	237.890	4,7%
Ottawa Public Library	Ottawa	1.117,120	179.295	3,5%
Edmonton Public Library	Edmonton	1.024,825	175.295	3,5%
Winnipeg Public Library	Winnipeg	686.035	102.940	2,0%
Hamilton Public Library	Hamilton	683.445	84.295	1,7%
Kitchener Public Library	Kitchener	446.495	61.455	1,2%
Windsor Public Library	Windsor	320.730	51.200	1,0%
London Public Library	London	452.575	50.300	1,0%
Abbotsford Public Library	Abbotsford	156.645	35.715	0,7%
Victoria Public Library	Victoria	325.060	33.870	0,7%
Oshawa Public Library	Oshawa	328.065	33.700	0,7%
Halifax Public Library	Halifax	369.455	27.645	0,5%

Fonte: Statistics Canada. Census 2006 – tradução nossa.

É importante ressaltar que os dados obtidos através do *Census 2006 – Canada* foram atualizados no ano de 2009, sendo assim os dados considerados atuais.

Todas as bibliotecas selecionadas são consideradas bibliotecas-centrais ou “matriz”, e possuem “filiais” (*branches*) que atendem as diversas regiões das cidades escolhidas. Num primeiro momento considerou-se incluir essas bibliotecas-filiais na pesquisa, contudo, após contato inicial com as bibliotecas-filiais convidadas a participarem desse estudo, descobriu-se que as mesmas se reportam às bibliotecas-centrais, e que a participação na pesquisa se daria somente através das bibliotecas centrais.

Para todas as bibliotecas selecionadas foi enviada uma carta de apresentação via correio eletrônico, explicitando os objetivos e a importância da participação das instituições para a realização desse estudo, seguido do *link* de acesso ao questionário (APENDICE A).

### 3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados dessa pesquisa foi elaborado um questionário estruturado contendo nove questões organizadas de acordo com os objetivos específicos da pesquisa. As questões são fechadas e de múltipla escolha, contendo uma questão aberta. Objetivando contemplar outras opções de respostas não previstas no questionário e caracterizando assim a pesquisa como quali-quantitativa, sete questões apresentaram a opção de resposta “Outro. Quais?”

Segundo Marconi e Lakatos (2009) entre as vantagens do uso de questionário como instrumento de coleta de dados estão a economia de custo e de tempo e ausência de interferência por parte do pesquisador. A escolha pela maioria das questões serem perguntas fechadas se justificou no propósito da pesquisa de coletar características objetivas dos objetos de estudo e no aumento da probabilidade de retorno dos questionários respondidos.

O questionário foi elaborado, traduzido para o Inglês (APÊNDICE B) e enviado via correio eletrônico através da ferramenta Google Docs, que possibilitou aos pesquisados o acesso facilitado as questões através de um *link*, onde foram direcionados para o formulário online.

As questões buscaram se apresentar de forma clara e específica para que pudessem ser respondidas efetivamente, considerando o tempo do entrevistado em relação à sua extensão.

A seguir é apresentado o quadro onde os objetivos específicos da pesquisa são relacionados com as questões do questionário aplicado.

Quadro 2 – Relação entre objetivos específicos X questões do questionário

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Questões</b>
Identificar as coleções multilíngues	1, 2, 3
Verificar os recursos e serviços multilíngues oferecidos	4, 5, 6
Identificar as ações de integração das bibliotecas com as comunidades culturalmente diversas	7, 8, 9
Comparar os resultados com as diretrizes propostas pela IFLA para bibliotecas multiculturais	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Fonte: Pesquisa da autora

### 3.4 ESTUDO PILOTO

A fim de verificar a clareza e objetividade das perguntas do questionário, bem como sua validade, um estudo piloto foi realizado em três bibliotecas públicas canadenses localizadas nas Províncias de Ontario, Quebec e British Columbia, que não fizeram parte da amostra pesquisada. O retorno dos formulários respondidos em um curto espaço de tempo demonstrou que os questionários estavam aptos a aplicação oficial nas bibliotecas selecionadas.

### 3.5. PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

De acordo com Marconi e Lakatos (2009, p. 167) a coleta de dados “é a etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos.”

Para o envio dos questionários, foram consultados os websites das bibliotecas a fim de detectar qual endereço de e-mail poderia ser utilizado para estabelecer uma comunicação com os profissionais aptos em responder as questões propostas. Como nem todos os sites disponibilizam e-mails para contato, em algumas bibliotecas houve a necessidade de enviar uma mensagem através de suas *homepages* ou através do serviço “Pergunte ao Bibliotecário” explicitando os objetivos da pesquisa e solicitando um endereço de correio eletrônico para o envio do questionário.

Foi percebida durante o contato com algumas das bibliotecas selecionadas a necessidade de identificar corretamente qual o profissional com maiores chances de responder o questionário, visto que algumas das instituições possuem departamentos denominados como: *Access and Information* (Acesso e Informação), *Information and Services* (Informação e Serviços) e *Community Relations* (Relações com a Comunidade), causando inicialmente certa dúvida por parte da pesquisadora em qual seria o melhor setor a ser contatado.

Decidiu-se adotar como estratégia nesses casos entrar em contato primeiramente com os setores que respondem por Informação e Serviços e no caso de não haver resposta, contatar os setores de Relações com a Comunidade e por último Acesso e Informação.

Os questionários foram enviados no período compreendido entre os dias 12 e 26 de abril de 2012. Entre as 15 bibliotecas selecionadas obtiveram-se os formulários respondidos por 12 (doze) instituições, apresentando um índice de resposta de 80% do total, sendo considerada essa a amostra total da pesquisa.

### 3.6 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DOS DADOS

À medida que os questionários retornaram com as questões respondidas, os dados foram organizados em planilha Excel e transformados em gráficos e tabelas para uma visualização mais clara em relação a suas variáveis.

## 4 ANÁLISE DOS DADOS

As análises dos resultados obtidos através dos questionários respondidos são apresentadas graficamente e de forma descritiva, relacionando os dados à literatura e as diretrizes propostas pela IFLA no ano de 2009, no documento *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*. A ordem das questões segue a mesma apresentada no questionário, e cada questão é analisada individualmente dentro da categoria em que se encontra inserida de acordo com os objetivos do estudo, a saber: coleções multilíngues, recursos multilíngues, serviço de referência multilíngue e ações para promover a integração cultural, educacional e informacional entre a biblioteca e as comunidades culturalmente diversas. Como o objetivo dessa pesquisa é identificar os recursos e serviços multilíngues e as atividades promovidas pelas bibliotecas analisadas junto às comunidades multiculturais de forma panorâmica, optou-se por não se referir a elas por seus nomes nas respostas transcritas, identificando-as apenas por Biblioteca A, B, C e D.

### 4.1 COLEÇÕES MULTILÍNGUES

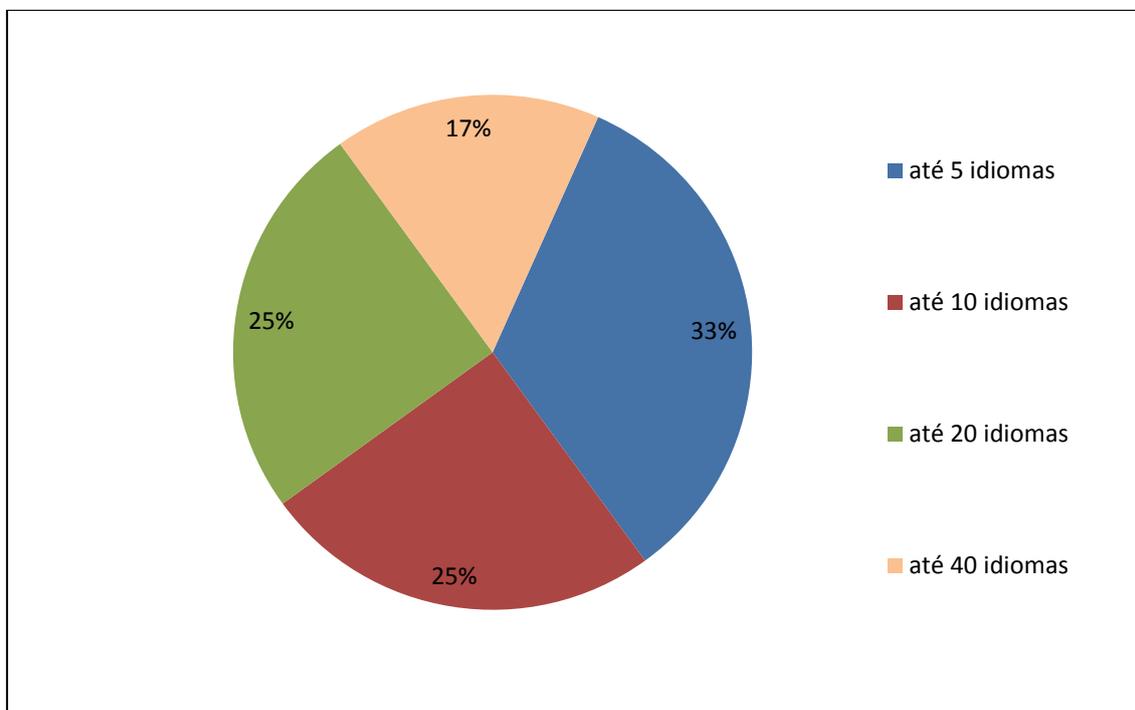
Nesta seção são apresentados os resultados e interpretações referentes às características identificadas nas coleções multilíngues, de acordo com as questões de 1 a 3 do questionário.

#### 4.1.1 Quantidade de idiomas

Buscando identificar em quantos idiomas são oferecidas as coleções multilíngues, o resultado da questão 1 demonstra que 4 bibliotecas oferecem coleções em até 5 idiomas, totalizando 33% da amostra. Observa-se que as coleções disponíveis em até 10 idiomas e em até 20 idiomas representam metade da amostra, com índices de 25% cada. Considerando que as coleções oferecidas até 20 idiomas englobam os dados

das coleções oferecidas em até 5 idiomas e em até 10 idiomas, essa fatia da amostra demonstra ser a mais representativa quanto ao número de idiomas oferecidos conforme o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Quantidade de idiomas oferecidos nas coleções multilíngues



Fonte: dados da pesquisa

Duas bibliotecas oferecem coleções em até 40 idiomas, perfazendo 17% do total. Relacionando esse resultado com os índices da população de imigrantes nas cidades onde as bibliotecas atendem conforme demonstrado no Quadro 1 desse estudo, aparentemente esses dados correspondem a respostas advindas das bibliotecas situadas nas cidades de Toronto, Vancouver ou Montreal. Não houve ocorrência de respostas para coleções multilíngues em até 30 idiomas e nas coleções com até e mais de 50 idiomas.

#### 4.1.2 Idiomas das coleções

Quanto a variedade de idiomas oferecidos nas coleções multilíngues, a questão 2 buscou identificar quais são as línguas não oficiais mais presentes nas coleções,

resultando na ocorrência de 8 respostas para os idiomas: Alemão, Árabe, Chinês, Espanhol e Italiano, e equivalendo a 67% da amostra conforme mostra a Tabela 1 a seguir.

Tabela 1 – Idiomas oferecidos nas coleções multilíngues

<b>Idiomas</b>	<b>Bibliotecas que oferecem o idioma</b>
Alemão; Árabe; Chinês, Espanhol; Italiano	67%
Holandês; Punjabi (Índia - Paquistão)	58%
Hindi; Polonês	50%
Japonês; Português; Urdo (Índia-Paquistão); Vietnamita	42%
Coreano; Russo	33%
Filipino; Persa	25%
Grego; Gujarati (Índia); Hebraico; Húngaro; Somali; Tcheco; Turco	17%
Africâner; Aramaico; Bengali (Bangladesh); Búlgaro; Croata; Curdo (Turquia); Dinamarquês; Eslovaco; Finlandês; Islandês; Suaíli (África oriental); Tailandês; Ucraniano	8%

Fonte: dados da pesquisa

Os idiomas Holandês e Punjabi foram registrados em 58% das coleções com 7 respostas, seguidos por Hindi e Polonês que apresentaram 6 incidências e Japonês, Português, Urdo e Vietnamita com 5 ocorrências, representando respectivamente 50% e 42% do total. Disponíveis nas coleções multilíngues de 4 bibliotecas, os idiomas Coreano e o Russo totalizam 33%, e as línguas Persa e o Filipino apresentaram 3 ocorrências, equivalendo a 25% da amostra.

Os demais idiomas citados nas respostas, a saber: Africâner, Aramaico, Bengali, Búlgaro, Croata, Curdo, Dinamarquês, Eslovaco, Finlandês, Islandês, Suaíli, Tailandês e Ucraniano obtiveram frequência de 1 resposta, perfazendo o índice de 8%.

Nota-se que dos 13 idiomas com incidência igual ou maior que 42% na pesquisa, 11 deles figuram na lista de línguas não oficiais mais faladas no país, conforme dados disponibilizados pela *Statistics Canada* (2009), sendo esses idiomas: Alemão, Árabe, Chinês, Espanhol, Holandês, Punjabi, Hindi, Polonês, Português, Urdo e Vietnamita.

Os idiomas oferecidos nas coleções multilíngues canadenses refletem o conhecimento que as bibliotecas possuem acerca do perfil e das demandas das comunidades culturalmente diversa as quais atende.

Conhecer as características étnicas, culturais e linguísticas dessas comunidades é considerado um objetivo essencial para o desenvolvimento e manutenção de coleções multilíngues. Ao identificar os locais de origem e as línguas mais faladas em seu entorno, a biblioteca traduz a composição multicultural local, proporcionando a preservação de culturas e de línguas maternas bem como a difusão do conhecimento sobre os grupos multiculturais (IFLA, 2009).

#### 4.1.3 Tipos de coleções

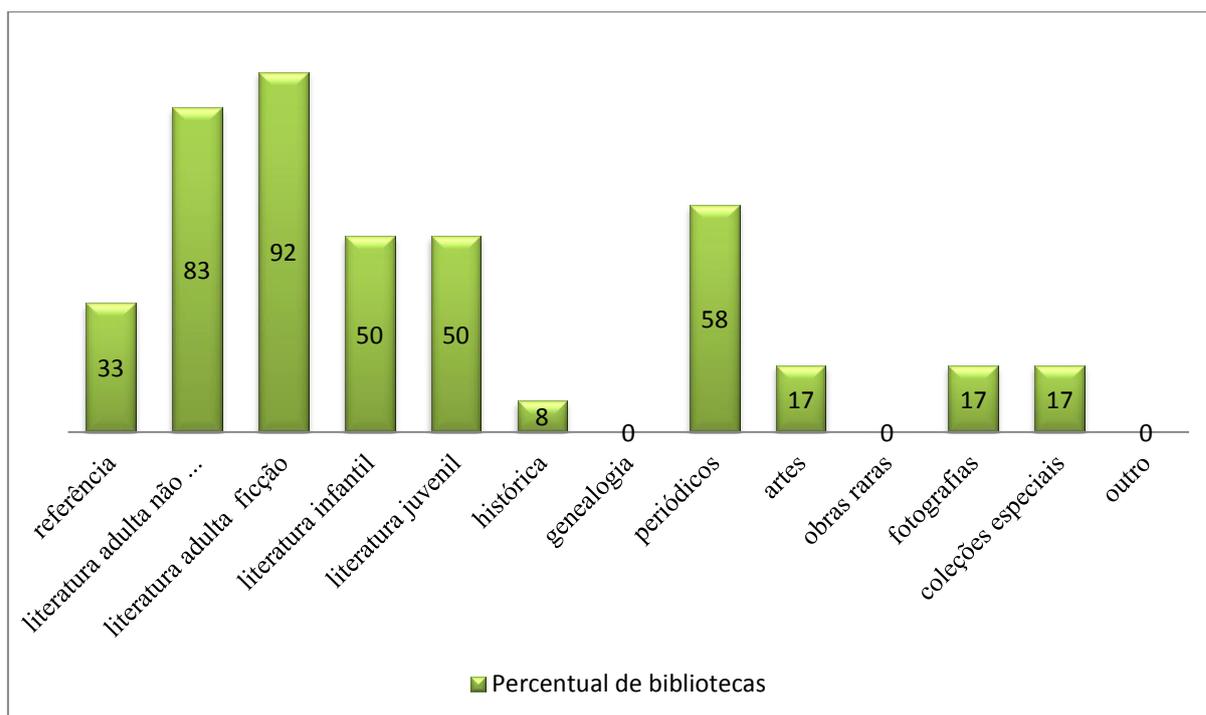
Seguindo a construção do perfil das coleções multilíngues oferecidas nas bibliotecas públicas canadenses, as respostas obtidas na questão 3 demonstram que literatura adulta ficção, com 11 ocorrências, e literatura adulta não ficção com 10 respostas se destacam entre os demais tipos de coleções, totalizando respectivamente 92% e 83% da amostra.

As coleções de periódicos multilíngues estão presentes em 58% das bibliotecas, obtendo 7 respostas. Já em metade das instituições, com incidência de 6 respostas cada, aparecem as coleções multilíngues de literatura infantil e literatura juvenil, representando 50% da amostra.

Observou-se que as coleções multilíngues de referência obtiveram um índice de oferta baixo em relação às coleções de literatura e periódicos, sendo disponibilizadas em apenas 4 bibliotecas, representando 33% do total da amostra.

Coleções multilíngues de artes, fotografias e coleções especiais foram registradas em 2 respostas, ou seja, 17 % das bibliotecas. As demais coleções analisadas, histórica e obras raras e a opção “outro” não obtiveram nenhuma resposta, conforme mostra o Gráfico 2.

Gráfico 2 – Tipos de coleções multilíngues



Fonte: dados da pesquisa

Os dados das coleções multilíngues de: literatura adulta ficção, literatura adulta não ficção e periódicos bem como literatura infantil e juvenil demonstram um consenso entre a disponibilidade de coleções multilíngues nas bibliotecas públicas canadenses e as diretrizes da IFLA (2009), que apontam:

Os livros provavelmente constituirão a base principal das coleções multilíngues das bibliotecas e deveriam ser oferecidos nas línguas dos grupos multiculturais. A oferta de materiais deveria ter em conta as pessoas de todas as idades e ser formada por vários gêneros. (IFLA, 2009, p. 15, tradução nossa).

As coleções multilíngues devem estar relacionadas com o tamanho e demanda das necessidades das comunidades as quais atende, bem como à provisão de recursos financeiros disponíveis das instituições. Acredita-se que as coleções que não registraram respostas como as de genealogia e obras raras possam estar enquadradas nessas situações previstas nas diretrizes IFLA (2009).

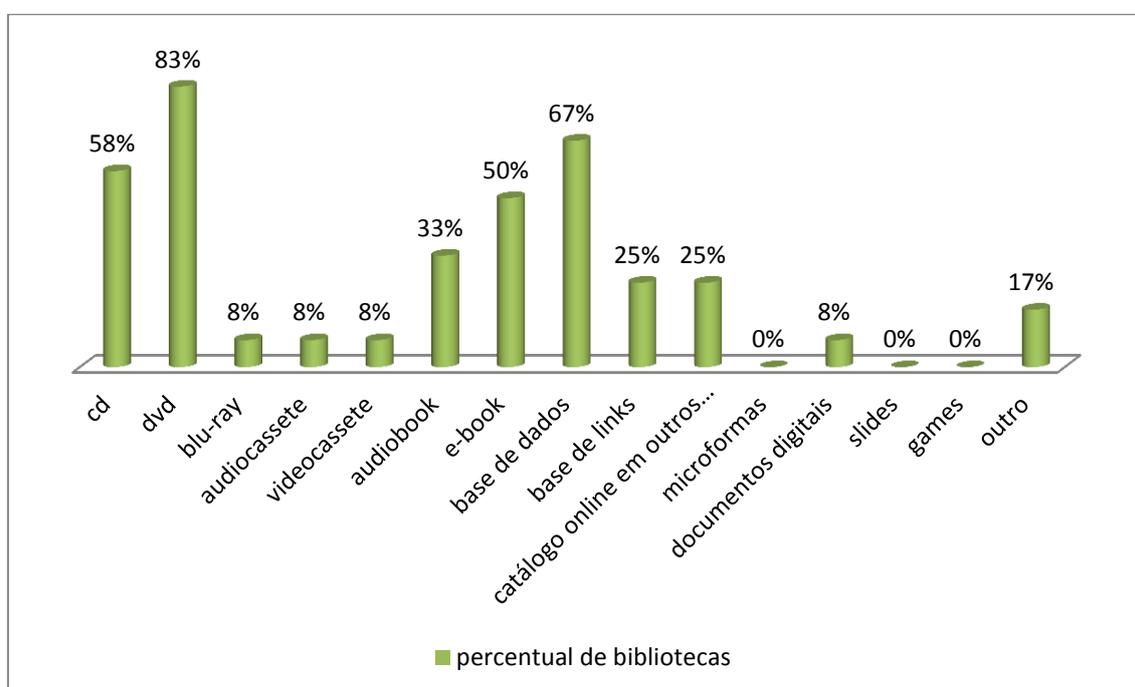
## 4.2 RECURSOS E SERVIÇOS MULTILÍNGUES

Nessa seção são apresentados os resultados obtidos quanto aos recursos e serviços multilíngues oferecidos pelas bibliotecas participantes da amostra.

### 4.2.1 Recursos multilíngues

Em relação aos recursos multilíngues, a questão 4 buscou verificar quais materiais são oferecidos em outros idiomas além das línguas oficiais Inglês e Francês. Consta-se que o formato DVD em outros idiomas é amplamente oferecido na maioria das bibliotecas públicas canadenses analisadas, obtendo 10 respostas e totalizando 83% da amostra conforme é possível visualizar a seguir no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Recursos multilíngues



Fonte: dados da pesquisa

O acesso a bases de dados multilíngues se apresenta como o segundo recurso multimídia mais oferecido, com ocorrência em 8 bibliotecas e índice de 67%. Já o formato CD é disponibilizado em 58% das instituições, com 7 respostas, seguido por e-books, presente em 50% da amostra, com 6 ocorrências. Nota-se nesses dados que em mais da metade das bibliotecas analisadas são oferecidos recursos multilíngues que atenuem a escassez ou ausência de materiais impressos nas línguas faladas na comunidade.

O formato audiobook obteve 4 respostas, perfazendo o índice de 33%, e tanto base de links quanto catálogos online representam 25% da amostra, com 3 respostas cada. A opção “outro”, com índice de 17% e duas respostas, mostram que uma biblioteca oferece material com versão impressa e áudio acoplado e uma disponibiliza o catálogo online nos idiomas oficiais do país com possibilidade de codificação para outros idiomas em sua interface, conforme respostas transcritas abaixo:

*“Kit alfabetização com versão impressa e em áudio do mesmo livro” (Biblioteca A)*

*“Catálogo online com interface em Inglês e Francês, com alguns títulos codificados em outros idiomas” (Biblioteca B)*

Percebe-se que quanto aos dados referentes a catálogos online em outros idiomas, o fato de apenas três bibliotecas oferecerem esse recurso e uma oferecer codificação para outros idiomas não demonstra consonância com as diretrizes sugeridas pela IFLA que diz: “As bibliotecas com base de dados ou páginas web deveriam garantir o acesso global a esse recurso através de interfaces multilíngues.” (IFLA, 2009, p. 16, tradução nossa).

Os formatos Blu-ray, audiocassete, videocassete e documentos digitalizados estão presentes em 8% das bibliotecas, com 1 resposta cada (8%), demonstrando que algumas bibliotecas dispõem de formatos variados para atender a demanda e necessidade dessas comunidades em específico. Microformas, documentos digitalizados e games não obtiveram nenhuma resposta.

Comparando os recursos multilíngues verificados nas bibliotecas da amostra com o já citado documento, os índices apresentados nas respostas refletem que as bibliotecas públicas canadenses analisadas, dentro da realidade particular de cada

instituição e de forma generalizada, buscam oferecer algum tipo ou mais de recursos e serviços multilíngues de maneira a atender as comunidades culturalmente diversas.

Para IFLA (2009), “Os suportes digitais representam uma parte essencial das coleções das bibliotecas destinadas aos grupos multiculturais.” (IFLA, 2009, p. 16, tradução nossa). Acrescenta-se que os recursos multilíngues devem incluir uma ampla gama de materiais diferentes dos livros impressos, como materiais audiovisuais em diversas fontes e formatos assim como recursos via web que possibilitem aos usuários das comunidades culturalmente diversas “[...] ler, se comunicar e se informar em sua própria língua [...] como, por exemplo, sobre o folclore, a música tradicional e o acesso ao patrimônio oral de todos os grupos multiculturais de todo o mundo.” (IFLA, 2009, p. 13, tradução nossa).

Complementando, esses recursos multilíngues não devem ser encarados como serviços adicionais ou independentes, mas sim como parte integrante do conjunto de serviços bibliotecários, proporcionando a mesma qualidade e variedade de materiais em outros idiomas e para todos os membros das comunidades multiculturais.

#### 4.2.2 Serviço de referência multilíngue

A questão 5 objetivou verificar como é oferecido o serviço de referência aos usuários que não falam Inglês e/ou Francês. Os resultados obtidos demonstram homogeneidade dos dados, apresentando percentuais entre 17% e 33%. Os softwares de tradução são utilizados em 33% das bibliotecas, com 4 respostas. A opção “outro” também obteve o mesmo índice, 33%, e registrou as seguintes respostas transcritas abaixo:

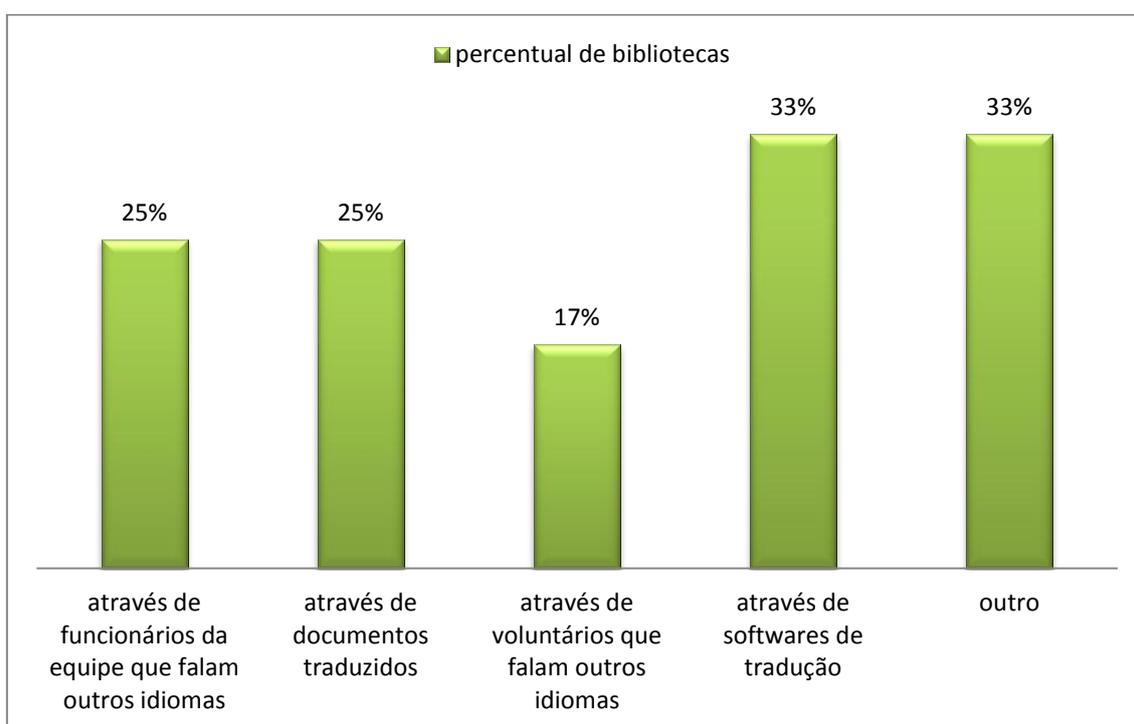
*“Através de profissionais das organizações parceiras da biblioteca”* (Bibliotecas A e B)

*“Através de profissionais terceirizados”* (Biblioteca C)

*“Através de acordo com organizações (agentes sociais)”*  
(Biblioteca D)

Os dados seguintes apresentam 25% das bibliotecas, obtendo 3 respostas, oferecendo o serviço de referência multilíngue através de funcionários da biblioteca que falam outra(s) língua(s) além do Inglês e/ou Francês e através de documentos traduzidos. Duas bibliotecas (17%) responderam que oferecem esse serviço através de voluntários que falam outros idiomas além dos oficiais no Canada. Os dados acima descritos podem ser visualizados no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Serviço de referência multilíngue



Fonte: dados da pesquisa

Os resultados demonstram que mais da metade oferece o serviço de referência multilíngue através de profissionais que falam outra(s) língua(s), sejam esses funcionários da equipe, profissionais terceirizados, provenientes de organizações parceiras das bibliotecas ou voluntários.

Em artigo sobre o papel das bibliotecas públicas nas relações multiculturais em vários países, entre eles o Canada, Helen Carpenter cita o exemplo da Biblioteca Pública de Toronto:

[...] a aproximação colaborativa entre a equipe da biblioteca e profissionais parceiros não traz benefícios apenas aos recém-chegados, mas também está mudando a cultura dos serviços bibliotecários através do compartilhamento de informações e habilidades, e de aprendizagem mútua. (CARPENTER, 2007, p. 6, tradução nossa).

Em contraponto, Evette Berry menciona em artigo sobre serviços multiculturais em bibliotecas públicas canadenses que um dos grandes desafios em oferecer serviços multilíngues consiste “[...] na dificuldade de recrutar pessoal qualificado que fale outras línguas que o Inglês [...] e recursos financeiros limitados.” (BERRY, 2008, p. 2, tradução nossa).

As diretrizes da IFLA apontam que “as autoridades bibliotecárias deveriam fomentar o emprego de pessoal com conhecimentos, atitudes e habilidades linguísticas e culturais relevantes.” (IFLA, 2009, p. 22, tradução nossa). Observa-se que em usuários com diferenças culturais e linguísticas, o contato pessoal e em sua própria língua pode ser detectada como uma necessidade maior que em usuários já inseridos cultural e linguisticamente.

O uso de softwares de tradução e documentos traduzidos demonstra ainda que as bibliotecas analisadas buscam alternativas para oferecer esse serviço na ausência de profissionais habilitados a se comunicarem nas línguas mais faladas nas comunidades as quais atende, ou como complemento ao serviço de referência de forma pessoal.

#### 4.2.3 Informações às comunidades sobre recursos e serviços multilíngues oferecidos

A fim de completar o perfil das bibliotecas selecionadas quanto aos recursos e serviços multilíngues oferecidos, a questão 6 buscou identificar de que forma as bibliotecas informam às comunidades multiculturais as quais atendem sobre a disponibilidade desses recursos e serviços. Os resultados mostram que 11 bibliotecas (92%) informam sobre tais recursos e serviços através de organizações que representam as comunidades culturalmente diversas. Seguindo esses dados, 83% das bibliotecas, obtendo 10 respostas, fornecem essas informações através do website da instituição.

Apresentados como opção de informação em 8 bibliotecas, o balcão de atendimento das instituições, assim como a visita orientada à biblioteca e os materiais impressos perfazem o índice de 67%.

Informações através da mídia, que podem ser transmitidas via rádio, televisão, jornais e mídias sociais foram sinalizadas por 42% dos respondentes, com 5 respostas. A opção “outro” foi respondida por 3 bibliotecas (25%), demonstrando que além do contato com as organizações que representam as comunidades multiculturais, essas bibliotecas também informam aos seus usuários sobre seus recursos e serviços através de agências do governo, conforme respostas transcritas abaixo:

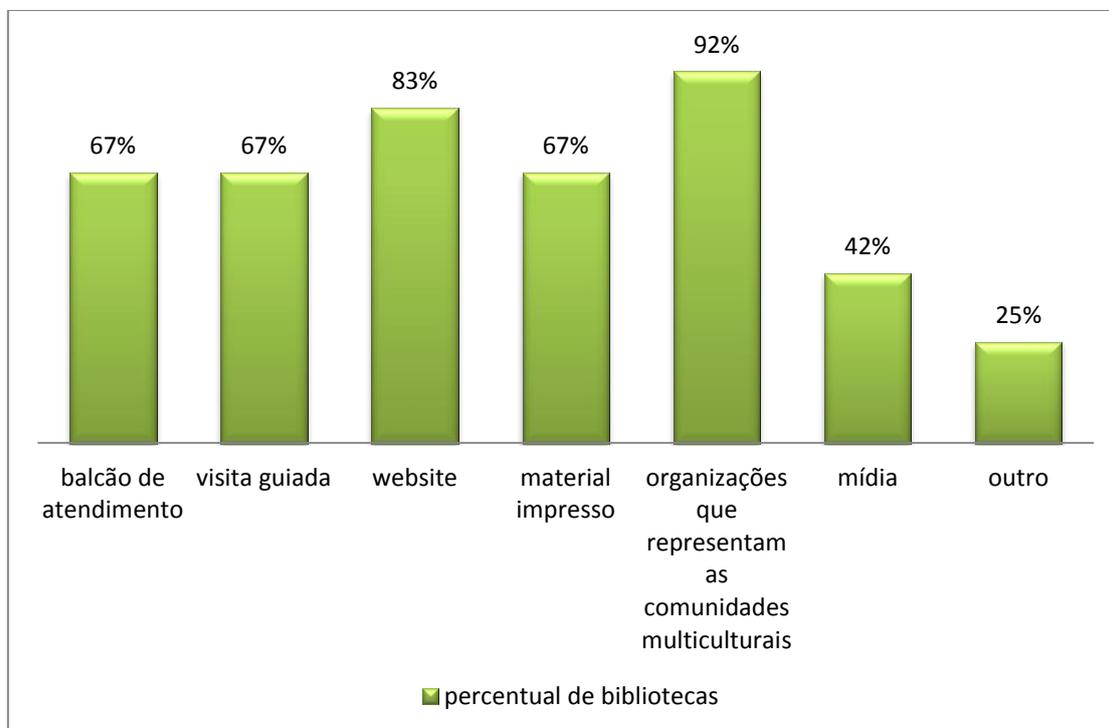
*“Através de agências governamentais que apoiam imigrantes”*  
(Biblioteca A)

*“Agências governamentais”*  
(Biblioteca B)

*“Através de parceria entre a biblioteca e agências do governo”*  
(Biblioteca C)

Os dados descritos acima podem ser visualizados no Gráfico 5:

Gráfico 5 – Informações as comunidades sobre os recursos e serviços multilíngues



Fonte: dados da pesquisa

Os recursos e serviços multilíngues oferecidos pelas bibliotecas apenas se mostram eficientes e atingem seus objetivos quando os usuários sabem de sua existência e os utilizam. Conforme os dados obtidos, quase a totalidade das bibliotecas analisadas informam seus usuários sobre a disponibilidade de tais recursos e serviços através de contato e parcerias com organizações que de alguma forma atendem e representam os interesses dessas comunidades, sejam associações comunitárias multiculturais e/ou agências do governo que apoiem imigrantes.

Evette Berry cita o exemplo da Biblioteca Pública de Brampton, que em parceria com as organizações comunitárias e oficiais desenvolve programas que “[...] promovam a biblioteca e informem sobre os tipos de recursos disponíveis a imigrantes.” (BERRY, 2008, p. 7, tradução nossa).

As informações via website e materiais impressos se mostram em consonância com as diretrizes propostas, que além de reconhecer a internet como uma poderosa ferramenta de informação, sugere que a biblioteca disponibilize “Material promocional, como listas de recursos, expressado nos idiomas dos membros da comunidade e que reflitam seus interesses.” (IFLA, 2009, p. 23, tradução nossa). Um exemplo observado na Biblioteca Pública de Calgary:

[...] panfletos contendo todas as informações básicas sobre a biblioteca e seus serviços estão disponíveis em quatorze idiomas [...]. Esses panfletos também estão disponíveis no website da biblioteca em formato PDF para aumentar o acesso as informações da biblioteca aos novos canadenses. (BERRY, 2008, p. 4, tradução nossa).

As informações fornecidas no balcão de atendimento das bibliotecas e as visitas guiadas aparentam mostrar que os profissionais identificados na questão 5 respondem por essa tarefa, pressupondo-se que visitas guiadas e atendimento pessoal no balcão são atividades realizadas na(s) língua(s) mais faladas na comunidade. Ainda citando as ações realizadas na biblioteca de Calgary para informar e aproximar seus usuários dos recursos e serviços multilíngues oferecidos, Berry (2008, p. 5) narra a realização de tours e apresentação da biblioteca aos membros provenientes de comunidades culturalmente diversas.

Alguns usuários advindos dessas comunidades podem sentir-se desconfortáveis com informações fornecidas oralmente ou podem não possuir um nível de aprendizado suficiente para a leitura de materiais impressos ou uso de ferramentas web. Respondendo a essa demanda, o uso da mídia é relatado em quase metade das

bibliotecas, aproveitando o largo alcance que as mídias como rádios, jornais e televisão têm para informar sobre os serviços bibliotecários multilíngues.

Kumaran e Salt (2010, p. 14) observam em seu artigo que as bibliotecas públicas podem considerar o uso de locais alternativos como ônibus, centros de compras, cinemas, igrejas e templos para informar aos membros da comunidade sobre os recursos e serviços multilíngues oferecidos.

### 4.3 PROGRAMAS DE INTEGRAÇÃO CULTURAL, EDUCACIONAL E INFORMACIONAL

Nesta seção são apresentados os resultados obtidos quanto às atividades realizadas pelas bibliotecas destinadas a integração cultural, educacional das comunidades culturalmente diversas, conforme perguntado nas questões 7, 8 e 9.

#### 4.3.1 Atividades de integração cultural

Com o intuito de promover a integração da comunidade culturalmente diversa com sua própria cultura e com a cultura canadense, constata-se que a maioria das bibliotecas oferece atividades que celebram e fomentam manifestações culturais da comunidade, conforme as respostas da questão de número 7. As datas comemorativas nacionais e de culturas são oferecidas respectivamente em 75% e 67%, demonstrando que o sentimento pátrio é incentivado junto às comunidades multiculturais. Seminários sobre outras culturas bem como apresentação e exibição de artes e encontro com autores obtiveram 6 respostas ou mais, representando mais da metade da amostra. Os clubes de leitura são a atividade de integração cultural oferecida em 42% das bibliotecas. Os seminários sobre cultura canadense e quebequense e exibição de filmes são oferecidos em um quarto das respondentes, conforme dados expostos na Tabela 2.

Tabela 2 - Atividades de integração cultural

<b>Atividade de integração cultural</b>	<b>Percentual de bibliotecas</b>
Celebração de datas comemorativas canadenses	75%
Celebração de datas comemorativas de outras culturas	67%
Apresentação de artes populares canadenses	58%
Seminários sobre culturas de outros grupos	50%
Apresentação de artes populares de outras culturas	50%
Encontro com autores	50%
Exposição de artes	50%
Clubes de leitura	42%
Seminários sobre cultura canadense e do Quebec	25%
Exibição de filmes	25%
Outro	17%

Fonte: dados da pesquisa

A opção “outro” foi respondida por duas bibliotecas e ambas referem-se a atividades voltadas a questões religiosas. Esses resultados demonstram responder a uma demanda existente, considerando-se que muitas comunidades são formadas por grupos étnicos onde a questão religiosa se apresenta como um forte aspecto cultural. As respostas obtidas são transcritas abaixo:

*“Atividades que contam a história dos grupos religiosos locais”*

(Biblioteca A)

*“Comemoração de datas religiosas dos grupos étnicos da comunidade”*

(Biblioteca B)

As atividades de integração cultural entre biblioteca-comunidades multiculturais demonstram ser realizadas em larga escala pelas bibliotecas públicas canadenses analisadas conforme os resultados obtidos nesta pesquisa e relatos de outros estudos compatíveis. Iniciativas como a celebração de datas comemorativas como o Ano Novo

Chinês, Ramadã (celebração da cultura muçulmana), Dwili (festa religiosa hindu) e Hanukkah (festa judaica) são realizadas na Biblioteca Pública de Brampton, conforme descrito no artigo de Berry (2008). A autora também ressalta o caso da Biblioteca Pública de Toronto, que tem entre seus eventos mais populares as celebrações do Mês da História Africana e Mês da História Asiática, onde membros das comunidades multiculturais contribuem com “[...] grupos de leitura de autores/poetas, contação de histórias e outras performances [...] como oficinas de artesanato, concertos e apresentações musicais.” (BERRY, 2008, p. 10, tradução nossa).

Comparando as respostas obtidas com a função e o propósito das bibliotecas multiculturais de educar e refletir as necessidades da comunidade, nota-se que as bibliotecas analisadas seguem as diretrizes propostas: “Como centros culturais, as bibliotecas preservam, promovem, destacam e dão voz as diferentes culturas, incluindo seu patrimônio, tradições, literatura, arte e música.” (IFLA, 2009, p. 6, tradução nossa).

#### 4.3.2 Atividades de integração educacional

A questão 8 buscou identificar se as bibliotecas proporcionam atividades que possibilitem aos membros das comunidades multiculturais o aprendizado e aperfeiçoamento dos idiomas oficiais canadenses, bem como a preservação da tradição oral de outras línguas presentes nas comunidades. A mesma questão buscou identificar se aqueles usuários que não utilizam a internet como meio de informação e/ou comunicação por razões diversas, podem adquirir tais habilidades por intermédio da biblioteca.

De acordo com os resultados obtidos, os dados mostram que 8 bibliotecas oferecem atividades como grupos de leitura em Inglês e/ou Francês, perfazendo 67% da amostra. Esses dados são seguidos por 58% das bibliotecas, com 7 respostas, oferecendo atividades relacionadas ao aprendizado das línguas oficiais do país. As atividades como grupos de leitura nas línguas mais faladas na comunidade são apontadas em 4 bibliotecas (33%), e cursos de inclusão digital estão presentes em 5 bibliotecas, com 42% das respostas. A opção “outro” foi respondida por 2 bibliotecas, apontando outras atividades realizadas, conforme transcrição abaixo:

*“Contação de histórias em árabe, mandarim e espanhol”*

(Biblioteca A)

*“Clubes do dever de casa para os estudantes”*

(Biblioteca C)

Os dados acima descritos podem ser visualizados a seguir, na Tabela 3:

Tabela 3 – Atividades de integração educacional

<b>Atividade</b>	<b>Percentual de bibliotecas</b>
Grupos de leitura em Inglês e/ou Francês	67%
Grupos de aprendizagem dos idiomas Inglês e/ou Francês	58%
Cursos de inclusão digital	42%
Grupos de leitura nas línguas mais faladas na comunidade	33%
Outro	17%

Fonte: dados da pesquisa

Constata-se nos resultados obtidos quanto à integração educacional promovida pelas bibliotecas analisadas que existe uma preocupação por parte dessas instituições em oferecer atividades que busquem auxiliar os usuários a se comunicarem nos idiomas oficiais canadenses, conforme os índices 67% e 58%. Já o índice de 33% relativo às atividades realizadas nas línguas mais faladas na comunidade e uma resposta da opção “outro” também demonstram o atendimento a uma demanda por parte de seus usuários, e que o fomento e promoção de línguas maternas são observados por algumas instituições.

Evans e Savard (2008) em artigo sobre o papel das bibliotecas canadenses na adaptação e integração de imigrantes colocam que “Muita atenção tem sido dada a função da biblioteca pública em receber e apoiar os recém-chegados em sua adaptação, aprendizagem de línguas e comunicação [...]” (EVANS; SAVARD, 2008, p. 17, tradução nossa).

Reforçando o objetivo de atender as necessidades específicas de comunicação nas línguas oficiais do país por parte de imigrantes, Kumaran e Salt (2010) observam o caso das bibliotecas públicas de Saskatchewan, nas quais o foco tem sido oferecer “[...]”

classes de Inglês como segunda língua, softwares de ensino de línguas e grupos de conversação em Inglês.” (KUMARAN; SALT, 2010, p. 14, tradução nossa).

Entendidas como centros de aprendizagem, as bibliotecas tem como propósito “dirigir, promover e copatrocinar atividades para aquelas pessoas que estão estudando a língua ou línguas oficiais ou outras línguas.” (IFLA, 2009, p. 7, tradução nossa), e oportunizar aos seus usuários o conhecimento de experiências linguísticas.

Quanto a atividades de inclusão digital presente em 42% das bibliotecas, observa-se que essas instituições ao propiciarem aos usuários o conhecimento ao acesso à web, concernem com o que sugere as diretrizes para bibliotecas multiculturais. A tecnologia web utilizada na biblioteca como ferramenta de criação e compartilhamento de conteúdo, permite que necessidades específicas sejam satisfeitas e que usuários tenham maior autonomia em suas buscas e interações na rede (IFLA, 2009).

#### 4.3.3 Atividades de integração informacional

A questão 9 perguntou como as bibliotecas da amostra informam aos membros das comunidades multiculturais sobre assuntos sociais e cotidianos que auxiliem na adaptação e inserção desses membros na sociedade canadense. Os resultados demonstram que os programas de informação sobre imigração e cidadania respondem pela maioria das respostas, sendo um serviço oferecido em 9 bibliotecas (75%), seguidos por programas de informação sobre o mercado de trabalho canadense, presente em 7 bibliotecas (58%). Nota-se através desses dados o compromisso dessas bibliotecas em atuar como uma instituição que busca atender as necessidades de adaptação de usuários imigrantes ou recém-chegados, visto que as informações sobre cidadania e adequação e inserção no mercado de trabalho se mostram de grande importância para esse tipo de usuário.

Em 42% das bibliotecas, a integração informacional é complementada em 5 instituições por programas que são oferecidos em ambientes mais acolhedores para seus usuários do que possam ser os órgãos do governo, como no caso dos programas de informação sobre leis e direitos e serviços governamentais. Já os programas de informação sobre os sistemas de educação que obtiveram 2 respostas (17%) podem

representar uma não demanda por parte dos seus usuários, ou uma demanda não atendida pelas bibliotecas.

A opção de resposta “outro” obteve também 17% das respostas, demonstrando que duas bibliotecas oferecem programas informacionais voltados ao bem estar da comunidade, como informações sobre saúde e cuidados infantis, conforme respostas transcritas abaixo:

*“Workshops sobre saúde, alimentação e hábitos saudáveis”*  
(Biblioteca A)

*“Programas de assistência e cuidados à crianças”*  
(Biblioteca C)

Os resultados obtidos são expostos graficamente a seguir, na Tabela 4:

Tabela 4 – Atividades de integração informacional

<b>Atividade</b>	<b>Percentual de bibliotecas</b>
Programas de informação sobre imigração e cidadania	75%
Programas de informação sobre mercado de trabalho	58%
Programas de informação sobre leis e direitos	42%
Programas de informação sobre serviços governamentais	42%
Programas de informação sobre sistema educacional	17%
Outro	17%

Fonte: dados da pesquisa

O artigo de Berry (2008, p.5) observa a iniciativa de bibliotecas em Alberta, onde links com informações sobre imigração e cidadanias estão disponíveis nos websites das bibliotecas.

Em pesquisa realizada nas bibliotecas públicas de Montreal, outras iniciativas de integração informacional são citadas por Picco (2008) como “[...] workshops e recursos dedicados à busca por emprego [...] como preparar o currículo profissional e onde encontrar um emprego.” (PICCO, 2008, p. 8, tradução nossa).

Comparando os resultados com as diretrizes IFLA para bibliotecas multiculturais, é possível inferir que as bibliotecas da amostra buscam atender ao

propósito de “[...] promover ou copatrocinar atividades sobre temas como cidadania, emprego e serviços sociais.” (IFLA, 2009, p.7, tradução nossa). Também demonstram contribuir para o bem estar individual e comunitário ao integrar seus usuários com as questões cotidianas que envolvem adaptação a um novo país.

Ainda considerando que as bibliotecas desempenham uma importante função de comprometimento informacional e social junto às comunidades multiculturais e principalmente no que se refere a usuários imigrantes, “como centros de informação, as bibliotecas adquirem, produzem, organizam, preservam e tornam acessível a informação que responde as necessidades de todas as comunidades.” (IFLA, 2009, p. 6, tradução nossa).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fenômeno antigo e cada vez mais presente no mundo contemporâneo, os movimentos imigracionais tem aumentado consideravelmente o multiculturalismo e a necessidade das sociedades se adequarem para absorver e promover essas diferenças culturais. Internacionalmente reconhecido como uma das nações mais multiculturais do mundo, o Canada tem respondido a essa necessidade desenvolvendo ao longo da sua história políticas e ações que apoiam e reconhecem o multiculturalismo como característica intrínseca de sua sociedade e sua maior figura simbólica.

Respondendo a essa realidade, de sociedade multicultural e com foco na inclusão social de imigrantes e indivíduos das comunidades culturalmente diversas, a biblioteca pública canadense se mostra como um agente social de acolhimento, de acesso à informação, de desenvolvimento da educação e da promoção da cultura.

Nesta pesquisa percebeu-se que ao desenvolver e disponibilizar recursos e serviços multilíngues, e promover a integração social das comunidades culturalmente diversas, as bibliotecas públicas canadenses analisadas atendem às recomendações da IFLA, permitindo que imigrantes e usuários culturalmente diversos tenham contato com sua nova sociedade e com sua própria cultura.

Tendo como referência o documento da IFLA *Multicultural Communities Guidelines for Library Services* (2009), os resultados demonstram a consonância com as diretrizes propostas ao identificar as coleções, recursos e serviço de referência multilíngue, bem como os programas e atividades desenvolvidos a fim de incluir cultural, educacional e informacionalmente.

As coleções multilíngues são largamente oferecidas, refletindo nos resultados obtidos o envolvimento com as diferenças linguísticas das comunidades as quais as bibliotecas atendem. A quantidade de idiomas contemplados nas coleções variam entre 5 e 40 diferentes línguas, e entre os idiomas presentes nas coleções a maioria figura na lista de línguas não oficiais mais faladas no país de acordo com dados estatísticos. Quanto aos tipos de coleções disponíveis em outras línguas que não o Inglês e o Francês, quase a totalidade refere-se à literatura adulta ficção e não ficção. As coleções de periódicos e literatura infantil e juvenil aparecem em mais da metade da amostra, já as coleções de referência, fotografias, especiais e históricas são oferecidas em apenas quatro bibliotecas.

Aparentemente essas coleções que resultaram em menos de cinquenta por cento da amostra são provenientes de bibliotecas localizadas nas cidades com maiores índices populacionais, visto que a concentração de comunidades culturalmente diversas é maior nesses locais, assim como deva ser o investimento de recursos financeiros no desenvolvimento de coleções. Quanto às coleções que não obtiveram resposta, como genealógica e obras raras, especula-se que a dificuldade de aquisição desse tipo de material em línguas minoritárias possa ser um fator limitante ao desenvolvimento dessas coleções.

Confirmando-se como itens essenciais nas bibliotecas multiculturais, os recursos multilíngues presentes nas bibliotecas canadenses analisadas apresentam uma diversidade de materiais em outras línguas que possam complementar ou suprir a ausência de materiais impressos. Os recursos mais disponíveis são DVDs, bases de dados, CDs e e-books. Outros formatos também foram identificados, demonstrando que tanto tecnologias mais atuais como Blu-ray quanto formatos mais antigos como áudio e vídeo cassetes são oferecidos às comunidades multiculturais em duas bibliotecas. Um resultado considerado negativo foi observado quanto aos catálogos online em outros idiomas, estando disponíveis em menos da metade das bibliotecas. Sendo a interface dos catálogos online o contato visual que os usuários têm com o acervo disponível, a não disponibilização de catálogos online nos idiomas mais falados nas comunidades tende a limitar o acesso à informação.

Em relação ao serviço de referência multilíngue, nota-se que a maioria das bibliotecas analisadas tem a preocupação de se comunicar e atender a seus usuários com diferenças culturais e linguísticas. Um quarto das bibliotecas conta com funcionários da equipe que falam outros idiomas, e a parceria com organizações governamentais e representantes das comunidades culturalmente diversas assim como o voluntariado se mostram alternativas bastante utilizadas pelas bibliotecas na ausência de funcionários da equipe que possam realizar essa atividade. Acredita-se que o uso de softwares de tradução e de documentos traduzidos identificados pode refletir um complemento ao serviço de referência pessoal, porém considera-se que essa alternativa também pode demonstrar uma dificuldade em recrutar pessoas que não apenas falem outras línguas, mas que tenham também habilidades compatíveis com a função de assessorar aos usuários em suas necessidades.

Sobre a maneira que as bibliotecas informam as comunidades multiculturais sobre os recursos e serviços multilíngues que podem ser acessados, é possível afirmar

que o contato com organizações que representam essas comunidades e com agências do governo são a forma mais utilizada. Considerando que essas organizações mantêm um forte vínculo com imigrantes e recém-chegados por fornecerem apoio e informações importantes para a adaptação desses grupos, promover os recursos e serviços bibliotecários junto a essas organizações mostra a preocupação das bibliotecas públicas canadenses em atingir esse público e auxiliar e facilitar esse processo.

Essas informações também são oferecidas via website, materiais impressos, visitas guiadas e nos balcões de atendimento em oito bibliotecas, proporcionando aos membros das comunidades multiculturais várias oportunidades de saber sobre o que a biblioteca pode oferecer. O uso da mídia também aparece como forma de promoção desses recursos e serviços em quase metade da amostra, revelando-se uma opção que pode alcançar uma larga parcela da população a que se pretende atender.

No que se refere à integração cultural das comunidades multiculturais com a cultura canadense e sua própria cultura, contata-se que as celebrações de datas comemorativas nacionais e de outras culturas são as atividades mais realizadas pelas bibliotecas. Ainda colocando-se como espaços de interação entre pessoas de todas as culturas, em mais da metade da amostra as apresentações de artes populares, seminários, exposições, clubes de leitura e encontros com autores são atividades realizadas a fim de propiciar o contato dessas comunidades com suas tradições e manifestações culturais, bem como as da sua nova sociedade. Observou-se que atividades relacionadas a contextos religiosos relatadas em duas bibliotecas respondem por uma provável demanda específica de algumas comunidades, visto que as questões religiosas se mostram fortemente presentes em algumas culturas.

Quanto à integração educacional, o aprendizado e aperfeiçoamento dos idiomas Inglês e/ou Francês são as atividades mais contempladas pelos programas oferecidos nas bibliotecas da amostra. Nota-se a importância de disponibilizar esses tipos de atividades junto às comunidades multiculturais, visto que o não domínio das línguas oficiais representa uma grande barreira na adaptação e integração na nova sociedade. As atividades relacionadas à preservação e promoção das línguas não oficiais mais faladas nas comunidades também demonstram a atenção de algumas bibliotecas analisadas em preservar e promover as tradições orais e contato com as línguas maternas. Quanto aos cursos de inclusão digital, considera-se que as bibliotecas deveriam oferecer esses programas em larga escala. Visto que a biblioteca pública por vezes é o único local em que membros das comunidades multiculturais têm acesso à internet, a promoção de

habilidades de uso da web e suas ferramentas podem auxiliar e facilitar a comunicação desses membros com suas famílias e países, e propiciar a criação e compartilhamento de conteúdos diversos que atendam a seus interesses específicos.

Por fim, a identificação das ações de integração informacional demonstra que programas de informação sobre imigração e cidadania são amplamente oferecidos nas bibliotecas da amostra. As agências governamentais, locais responsáveis por fornecer e processar esse tipo de informação, por vezes podem inibir os membros de comunidades multiculturais, demonstrando ser a biblioteca uma opção mais acolhedora e acessível para obtenção dessas informações. Programas de informações sobre mercado de trabalho também se mostram iniciativas determinantes para a integração dos usuários a sua nova realidade, considerando que a inserção profissional é um dos principais objetivos a serem atingidos por imigrantes ou recém-chegados. Informações sobre onde e como encontrar ofertas de emprego e sobre as características do mercado de trabalho local podem diminuir barreiras e favorecer o processo de integração social.

Através dos resultados obtidos, essa pesquisa propiciou apresentar uma visão panorâmica sobre a atuação das bibliotecas públicas canadenses analisadas frente à diversidade cultural presente nas comunidades que atendem. Respondendo as diretrizes propostas pela IFLA (2009) para os serviços bibliotecários direcionados as comunidades multiculturais, a identificação das coleções, recursos e serviços multilíngues, bem como as ações que promovam a integração dessas comunidades, mostra a atenção dessas bibliotecas em atender as necessidades específicas dessas comunidades. É possível inferir que as bibliotecas públicas canadenses analisadas têm como escopo promover e preservar a diversidade cultural, reconhecendo o multiculturalismo como característica intrínseca a sociedade canadense. Assumindo o papel de agentes de integração e adaptação, essas bibliotecas procuram servir aos membros dessas comunidades independentemente de suas diferenças culturais e linguísticas, fornecendo informações nas línguas mais faladas e acesso a materiais e serviços que reflitam suas expectativas.

Considera-se que ao prover ativamente recursos e serviços que reflitam os interesses da comunidade, promovendo o aprendizado permanente e preservando tradições culturais e línguas maternas, as bibliotecas públicas canadenses analisadas se mostram como um exemplo de boas práticas em serviços bibliotecários direcionados a comunidades multiculturais.

## REFERÊNCIAS

BERRY, E. Multicultural services in Canadian public libraries. **Bibliothek- Forschung und praxis**, Toronto, v. 32, n. 2, p. 237-242, 2008. Disponível em:

<<http://www.goethe.de/mmo/priv/3448612-STANDARD.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2012.

BOYD, M.; VICKERS, M. 100 years of immigration in Canada. **Canadian Social Trends**. Ottawa, n. 58, p. 2-13, Autumn 2000.

CANADA. **Canadian Multiculturalism Act**. Ottawa, 1988. Disponível em:

<<http://laws.justice.gc.ca/eng/acts/c-18.7/FullText.html>>. Acesso em: 22 nov. 2011.

\_\_\_\_\_. Statistics. Census 2006. Disponível em: <<http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/as-sa/97-562/table/t2-eng.cfm>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

CARPENTER, H. The role of public libraries in multicultural relationships. **Winston Churchill Memorial Trust Reports**, Londres, 2007. Disponível em:

<[http://www.wcmt.org.uk/reports/194\\_1.pdf](http://www.wcmt.org.uk/reports/194_1.pdf)>. Acesso em: 20 maio 2012.

CASTLES, S.; MILLER, M. J. **La era de la migración: movimientos internacionales de población en el mundo moderno**. México: Universidad Autónoma de Zacatecas, 2004.

DUFFY, M. E. Methodological triangulation: a vehicle for merging quantitative and qualitative researchs methods. **Journal of Nursing Scholarship**, Georgetown, v. 19, n. 3, p. 130-133, Set. 1987.

ESTEBAN, V.; LÓPEZ-SALA, A. Em torno al mosaico canadiense: una reflexión sobre la gestión de la inmigración en Canada. **Arbor**, Madri, v. 186, n. 744, p. 657-699, 2010. Disponível em:

<<http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/1216/1221>>. Acesso em: 27 out. 2011.

EVANS G.; SAVARD R. Canadian libraries on the agenda: their accomplishments and directions. **IFLA Journal**, Haia, v. 34, n. 2, p. 127-159, Jun. 2008. Disponível em:

<<http://ifl.sagepub.com/content/34/2/127.abstract>>. Acesso em: 26 maio 2012

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GODIN, J. **A world of information: creating multicultural collections and programs in Canadian Public Libraries.** Ottawa: Library and Archives Canada, 1994.

HELLY, D. Primacía de los derechos o cohesión social: los límites del multiculturalismo canadiense. **Acciones e Investigaciones Sociales**, Zaragoza, v. 15, p. 5-28, Out. 2002. Disponível em: <<http://zaguan.unizar.es/ojs/index.php/ais/article/view/220>>. Acesso em: 22 nov. 2011.

IFLA. **Multicultural communities: guidelines for library services.** 2009. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2012.

IFLA; UNESCO. **Manifesto IFLA/UNESCO para biblioteca pública.** 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 20 out. 2011.

\_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. **Multicultural library manifesto.** 2008. Disponível em: <<http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>>. Acesso em: 25 nov. 2011.

INGLIS, C. Multiculturalism: new policy responses to diversity. **UNESCO MOST**, Policy Paper, n.4, p.5-69, 1996. Disponível em: <<http://www.unesco.org/most/pp4.htm>> Acesso em: 14 nov. 2011.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR MIGRATION. **Key migration terms.** 2011. Disponível em: <<http://www.iom.int/jahia/Jahia/about-migration/key-migration-terms/lang/en>>. Acesso em: 14 out. 2011.

KELLEY, N.; TREBILCOCK, M. **The making of the mosaic: a history of canadian immigration policy.** Toronto: University of Toronto Press, 1998.

KUMARAN, M.; SALT, L. Diverse population in Saskatchewan: the challenges of reaching them. **Canadian Journal of Library and Information Practice and Research**, Beaver Creek, v. 5, n. 1, p. 1-25, 2010. Disponível em: <<http://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/viewFile/1012/1738>>. Acesso em: 25 maio 2012.

LARSEN, J.; JACOBS, D. ; VLIMMEREN, T. Cultural diversity: how public libraries can serve the diversity in the community. In: ALIA BIENNIAL CONFERENCE, 4., 2004, Queensland. **Papers...** Queensland: ALIA, 2004. Disponível em:

<<http://conferences.alia.org.au/alia2004/pdfs/vlimmeren.t.paper.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2011.

LEE, E. S. A theory of migration. **Demography**, Baltimore, v. 3, n. 1, p. 47-57, 1966.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MUNIZ, J. O. **Um ensaio sobre as causas e características da migração**. 2002. Trabalho apresentado como requisito parcial para aprovação na Disciplina Componentes da Dinâmica Demográfica, Centro de Desenvolvimento e Planejamento Regional, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2002. Disponível em: <[http://www.ssc.wisc.edu/~jmuniz/ensaio\\_migracao.pdf](http://www.ssc.wisc.edu/~jmuniz/ensaio_migracao.pdf)>. Acesso em: 14 out. 2011.

OLMO, M. Multiculturalismo canadiense: bueno para comer, bueno para pensar. **Revista de Dialectología y Tradiciones Populares**, Madri, v. 56, n. 2, p. 129-166, 2001. Disponível em: <<http://rdtp.revistas.csic.es/index.php/rdtp/article/view/213/214>>. Acesso em: 22 nov. 2011.

PICCO, M. A. P. Multicultural Libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada. **Public Library Quarterly**, [S.I.], v. 27, n. 1, p. 41-56, jun. 2008. Disponível em: <<https://newcomers2011.wikispaces.com/file/view/DONE+picco.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2012.

REITZ, J.G. et al. **Multiculturalism and social cohesion: potentials and challenges of diversity**. Nova York: Springer, 2009.

REITZ, J.G.; BANERJEE, R. Racial inequality, social cohesion and political issues in Canada. In: BANTING, K. G.; COURCHENE, T. J.; SEIDLE, F. L. (Org.). **Belonging? diversity, recognition and shared citizenship in Canada**. Montreal: McGill-Queen's University Press, 2007.

RIENDEAU, R. E. **A brief history of Canada**. Nova York: Facts On File, 2007.

SANTOS, M. A. et al. **Migração: uma revisão sobre algumas das principais teorias**. 2000. Texto para discussão n.398, Centro de Desenvolvimento e Planejamento Regional, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2000. Disponível em: <<http://www.cedeplar.ufmg.br/pesquisas/td/TD%20398.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2011.

UNESCO. Social and Human Sciences. International Migration. **Multiculturalism**. 1996. Disponível em: <<http://www.unesco.org/new/en/social-and-human-sciences/themes/social-transformations/international-migration/glossary/multiculturalism>>. Acesso em: 10 nov. 2011.

\_\_\_\_\_. **Universal declaration on cultural diversity**. 2001. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf#page=10>>. Acesso em: 14 nov. 2011.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Prezado Senhor ou Senhora:

Sou aluna de graduação do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Brasil e estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso cujo escopo é uma pesquisa sobre as bibliotecas públicas canadenses e os recursos e serviços oferecidos às comunidades culturalmente diversas.

Sua participação nessa pesquisa é de extrema importância para o andamento desse estudo, o qual pretende apresentar uma visão panorâmica da relação entre a biblioteca pública no Canadá e a diversidade cultural presente nas comunidades as quais atende.

Agradeço sua disponibilidade.

Daniele Brandini de Castro - Pesquisadora  
Graduanda em Biblioteconomia – UFRGS  
danielebrandini@gmail.com

Ana Maria M. Moura – Orientadora da pesquisa  
Prof. Dra. em Ciências da Informação - UFRGS  
ana.moura@ufrgs.br

### QUESTIONÁRIO

1) Em quantos idiomas são oferecidas as coleções multilíngues?

( ) até 5 idiomas

( ) até 10 idiomas

( ) até 30 idiomas

( ) até 40 idiomas

( ) até 50 idiomas

( ) mais de 50 idiomas

2) Em quais idiomas são oferecidas as coleções multilíngues?

---

3) Quais são os tipos de coleções multilíngues que a biblioteca oferece?

- referência
- literatura adulta não ficção
- literatura adulta ficção
- literatura infantil
- literatura juvenil
- histórica
- genealógica
- periódicos
- artes
- livros raros
- fotografias
- coleções especiais
- outro. Qual? \_\_\_\_\_

4) Quais os recursos multilíngues a biblioteca oferece as comunidades culturalmente diversas?

- cds
- dvds
- blu-rays
- audiocassetes
- videocassetes
- audiobooks
- e-books
- base de dados
- base de links

- catálogo online em línguas não-oficiais
- microformas
- documentos digitais
- slides
- games
- outro. Qual? \_\_\_\_\_

5) Como a biblioteca oferece o serviço de referência aos usuários que não falam Inglês ou Francês?

- através de funcionários da equipe que falam outros idiomas
- através de documentos traduzidos
- através de voluntários que falam outros idiomas
- através de softwares de tradução
- outro. Qual? \_\_\_\_\_

6) De que forma a biblioteca informa as comunidades culturalmente diversas que atende sobre os recursos e serviços disponíveis?

- no balcão de atendimento da biblioteca
- material impresso
- mídia local (rádio, TV, jornais, mídias sociais)
- website
- através de organizações que representam as comunidades culturalmente diversas
- visita orientada para apresentação da biblioteca
- outro. Qual? \_\_\_\_\_

7) Quais programas de integração cultural e artística com as comunidades culturalmente diversas a biblioteca promove?

- seminários sobre cultura canadense (e do Quebec)
- seminários sobre culturas de outros grupos étnicos
- celebração de datas comemorativas canadenses
- celebração de datas comemorativas de outras culturas

- apresentação de artes populares canadenses
- apresentação de artes populares de outros grupos étnicos
- clubes de leitura
- encontro com autores
- exibição de filmes
- exposição de artes
- outro. Qual? \_\_\_\_\_

8) Quais programas de integração educacional a biblioteca oferece as comunidades culturalmente diversas?

- cursos de aprendizagem de Inglês e/ou Francês
- grupos de aperfeiçoamento dos idiomas Inglês e/ou Francês
- grupos de leitura em Inglês e/ou Francês
- grupos de leitura nas línguas mais faladas nas comunidades
- cursos de inclusão digital
- outro. Qual? \_\_\_\_\_

9) Quais programas de integração informacional a biblioteca oferece as comunidades culturalmente diversas?

- programas de informação sobre imigração e cidadania
- programas de informação sobre mercado de trabalho
- programas de informação sobre leis e direitos
- programas de informação sobre sistemas de educação
- programas de informações sobre serviços do governo (emissão de documentos, impostos, seguros sócias, etc.)
- outro. Qual? \_\_\_\_\_

Obrigada por sua participação!

**APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO TRADUZIDO PARA O INGLÊS**

Dear Sir or Madam:

I am a graduate student in Library and Information Studies from the Federal University of Rio Grande do Sul, Brazil. Presently, I am working on my monograph, a research about the resources and services offered to culturally diverse communities by Canadian Public Libraries.

Your participation in this research is very important for the continuity of those studies that intend to present a wide perception of the relations between the Public Library in Canada and cultural diversity.

I would like to thank you for your time, availability and participation.

Daniele Brandini de Castro

Graduate Student – Library and Informations Studies

Federal University of Rio Grande do Sul State, Brazil

danielebrandini@gmail.com

Ana Maria M. de Moura – Guiding teacher

Chief on Department of Library and Information Sciences

Federal University of Rio Grande do Sul State, Brazil

ana.moura@ufrgs.br

**QUESTIONNAIRE**

1) In how many languages are the multilingual collections available?

( ) up to 5 languages

( ) up to 10 languages

( ) up to 20 languages

( ) up to 30 languages

( ) up to 40 languages

( ) up to 50 languages

more than 50 languages

2) In which languages are offered the multilingual collections?

---

3) Which types of multilingual collections are offered by the library?

reference

adult literature non-fiction

adult literature fiction

children's literature

young adults literature

historical

genealogy

magazines, newspapers, journals

arts

rare books

pictures

special collections

other. Which? \_\_\_\_\_

4) What kind of multilingual multimedia resources the library offers to the culturally diverse communities?

cds

dvds

blu-rays

audiocassette

videocassette

audiobooks

eBooks

database

- database links
- online catalogue in foreign languages
- microforms
- digital documents
- slides
- games
- other. Which? \_\_\_\_\_

5) How does the library provides accessibility to the reference service to users that don't speak English nor French?

- through an employees that speak other languages
- through translated documents
- through volunteers that speak other languages
- through translation softwares
- other. Which?

6) In which way does the library inform the culturally diverse communities about the multilingual resources and services?

- at the helpdesk in the library
- printed material
- local media ( radio, Tv, news, social medias)
- website
- through organizations that represent the culturally diverse communities
- guided tour to show the library
- other. Which? \_\_\_\_\_

7) What programs of cultural and artistic integration with the culturally diverse communities does the library promote?

- seminars about Canadian (and Quebecker) culture
- seminars about the culture from other ethnical groups
- celebration of Canadian commemorative dates

- celebration of commemorative dates from the other cultures
- presentation of Canadian popular arts
- presentation of popular arts from other cultures
- book clubs
- meeting with the authors
- movie presentation
- arts' exhibition
- other. Which? \_\_\_\_\_

8) What programs of educational integration does the library offers to the culturally diverse communities?

- English and/or French language learning courses
- groups for the improving of English and/or French language
- reading groups in the most commonly spoken languages
- digital inclusion courses
- other. Which? \_\_\_\_\_

9) What programs of informational integration does the library offers to the culturally diverse communities?

- information programs about immigration and citizenship
- information program about the business market
- information programs about Law and rights
- information programs about educational systems
- information programs about governmental services (issuing of documents, taxes, social insurance, etc.)
- other. Which? \_\_\_\_\_

Thank you for your participation!