

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

Lucia Helena Cunha Vidal

Aproximações & Afastamentos:
o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas na
perspectiva das bibliotecas da Grande Porto Alegre, RS

Porto Alegre
2009

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

Lucia Helena Cunha Vidal

Aproximações & Afastamentos: **o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas na** **perspectiva das bibliotecas da Grande Porto Alegre, RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharelado em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: **Profª Drª Ana Maria Dalla Zen**

Porto Alegre
2009

Lucia Helena Cunha Vidal

Aproximações & Afastamentos: **o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas na** **perspectiva das bibliotecas da Grande Porto Alegre, RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharelado em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Data de aprovação: _____ de _____ de 2009.

Banca examinadora:

Profª Drª Ana Maria Dalla Zen (Orientadora)

Rosane Beatriz Allegretti Borges, CRB 10/1381

Tânia Mayer Evangelista, CRB 10/1846

*“As sementes são invisíveis.
Dormem nas entranhas da
terra até que uma cisma de
despertar.”*

Antoine de Saint-Exupéry

A **vida** é feita de caminhadas e descobertas. E descobrir o caminho que o usuário faz para buscar na Biblioteca Pública um mundo de novas e boas perspectivas e possibilidades fez com que eu dedicasse este trabalho a **todos os usuários** que tive a oportunidade de compartilhar o convívio alegre e estimulante.

A **caminhada** feita com um olhar de usuário que entra pela primeira vez numa biblioteca e que se depara com a necessidade de encontrar neste local **pessoas** que saibam conduzi-lo, faz com que a soma de todo o aprendizado desenvolvido ao longo dos estágios seja o impulso para abrir as portas da Biblioteca com a excelência no atendimento. Para elas, o entusiasmo.

Alguns amigos se transformaram em **usuários** e alguns usuários se transformaram em **amigos** e é para eles o carinho.

Dedico a todas as sementes que se transformaram em **flores**, colorindo e perfumando a minha vida! Para elas dedico com amor.

Com amor, dedico a **Maria Teresa**, minha irmã por escolha;
a **Rosa Helena**, minha irmã por destino;
e à minha mãe, **Helena**, por amor.

AGRADEÇO...

Principalmente à **Dalla Zen**, luz das minhas dúvidas,
que com o coração aberto me orientou;
que com seus olhos meigos, me conduziu!

As portas abertas das **Bibliotecas** às quais visitei.
Mas, mais que isso, às **Bibliotecárias** que muito me orgulharam as visitas.

Ao **Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas** (SNBP), pelo auxílio
imprescindível à realização deste trabalho.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Idade das bibliotecas pesquisadas	27
Tabela 2 Avaliação dos serviços oferecidos	28
Tabela 3 Serviços de acesso à Internet.....	28
Tabela 4 Atualização do acervo.....	30
Tabela 5 Acervo de materiais não convencionais.....	31
Tabela 6 A biblioteca como espaço de leitura.....	32
Tabela 7 A biblioteca como espaço cultural.....	32
Tabela 8 A biblioteca como espaço de alfabetização	32
Tabela 9 A biblioteca como agente de integração entre cultura e tradição da comunidade.....	33
Tabela 10 Relação entre acervo e faixa etária.....	36
Tabela 11 Liberdade e censura na biblioteca	36

RESUMO

Relaciona a atuação das bibliotecas públicas da grande Porto Alegre com o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas. Através da abordagem quanti-qualitativa, verifica até que ponto as diretrizes recomendadas pelo Manifesto são seguidas pelas bibliotecas analisadas. Correlaciona as funções da biblioteca pública com as diretrizes do Manifesto e identifica os serviços disponibilizados pelas bibliotecas que as contempla. Traça através de levantamento bibliográfico um panorama histórico das bibliotecas públicas no Brasil, no Rio Grande do Sul e sob a perspectiva da UNESCO. Propõe medidas que tornem as diretrizes do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas mais úteis e aplicáveis junto às bibliotecas da grande Porto Alegre.

Palavras-chave: Bibliotecas Públicas. Manifesto da UNESCO. Bibliotecas da Grande Porto Alegre.

ABSTRACT

It associates the performance of public libraries in the Greater Porto Alegre area to the UNESCO Manifest for Public Libraries. Through quantitative and qualitative approach, check to what extent the guidelines recommended by the Manifesto are followed by libraries analyzed. Correlates the functions of the public library with the guidelines of the Manifest and identifies the services provided by libraries at present. Describe through literature a historical overview of public libraries in Brazil, in Rio Grande do Sul and from UNESCO's perspective. Proposes actions to make the guidelines of the UNESCO Manifest on Public Libraries more useful and applicable to libraries in the Greater Porto Alegre area.

Keywords: Public Libraries. UNESCO Manifest. Libraries in the Greater Porto Alegre Area.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
1.1 Problema.....	11
1.2 Objetivos.....	11
2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	13
3 REVISÃO DE LITERATURA	17
3.1 A Biblioteca Pública no Brasil: histórico e perspectivas	18
3.2 A Biblioteca Pública no Rio Grande do Sul: origens, evolução histórica e atualidade.....	22
3.3 A Biblioteca Pública na Visão da UNESCO.....	23
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	26
4.1 Apresentação e Análise dos Dados Quantitativos.....	26
4.1.1 Média de idade das bibliotecas pesquisadas	26
4.1.2 Características dos serviços oferecidos.....	28
4.1.3 Características do acervo.....	30
4.1.4 Características da biblioteca quanto aos estímulos para seus usuários..	31
4.1.5 Características da biblioteca quanto a algum tipo de censura	34
4.1.6 Análise das questões abertas do questionário	36
4.2 Apresentação e Análise dos Dados Qualitativos: as observações nas bibliotecas	40
4.3 Análise de Conteúdo dos Relatórios Estatísticos.....	62
4.4 Cruzamentos dos Dados: análise quantitativa e qualitativa.....	65
5 CONCLUSÕES	70
REFERÊNCIAS.....	74
APÊNDICE A – Questionário com Perguntas Abertas.....	79
APÊNDICE B – Análise de Conteúdo	82
ANEXO – Manifesto da UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas.....	83

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca pública é o local de encontro, interação e integração da cultura e do conhecimento com a comunidade. Ela reúne a memória e os avanços da humanidade, e disponibiliza ao seu público quando ele a exige. É nela que o seu usuário obtém, através do acesso à cultura e à educação, o seu direito à cidadania. Na contemporaneidade, a formação cidadã e intelectual do indivíduo vem sendo cada vez mais incentivada através de ações culturais. Tudo isto fortemente maximizado pela revolução das tecnologias digitais, que tornaram possíveis acessos impensáveis até há pouco.

A biblioteca pública, a rigor, deve reunir e disponibilizar os recursos necessários ao crescimento e fortalecimento do indivíduo que a procura. É através das ações culturais, da promoção do acesso à leitura que ela desempenha o seu papel suplementar pedagógico. Portanto, agregado ao valor educacional que a biblioteca pública possui, proporcionar lazer e cultura é também algumas de suas funções fundamentais, além da função informacional.

Por isso, a biblioteca pública deve propiciar condições adequadas para que, independentemente da idade, gênero, classe social ou nível intelectual, os seus usuários tenham facilitado o acesso não somente ao tradicional, mas também às mais diversas e atuais tecnologias de informação e da comunicação, sem, contudo, ignorar a importância da preservação dos acervos convencionais. Ela é, sem dúvida, um dos espelhos que reflete o desenvolvimento social de uma comunidade. Desse modo, as formas como os sistemas de bibliotecas públicas são tratados pelo poder público, são indicadores seguros da importância da cultura e da educação atribuídas por seus dirigentes.

Ela deve permitir o acesso às diferentes tecnologias, incentivando a pesquisa e aumentando a interação da informação com o usuário. Neste ponto reside a importância do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, pois, para valorizá-las e fazer com que elas tomem seu caráter social, a UNESCO elaborou algumas diretrizes que foram pensadas e melhoradas ao longo de quase cinco décadas. Essas diretrizes servem como forma de garantir subsídio adequado aos serviços oferecidos pelas bibliotecas, tornando-as de qualidade e melhores aproveitadas por sua comunidade.

O Manifesto da UNESCO vem, justamente, para que não se perca o caráter social que a biblioteca pública exerce na vida do público que a frequenta. Suas diretrizes dão um norte às práticas que formam e desenvolvem o indivíduo em sua plenitude. Os processos educativos, criativos e dinâmicos que o Manifesto enfatiza permite uma educação permanente através de atividades culturais, promovendo a informação e o lazer, além do contato direto com um ambiente totalmente voltado à instigação e conhecimento globalizado.

Entretanto, vê-se, numa evolução histórica dos últimos anos das bibliotecas públicas, uma quase que exclusiva função, a educacional, visto que apenas supre as carências das bibliotecas escolares, deixando assim, as funções de lazer, cultural e informacional, em segundo plano, de tal modo que a biblioteca pública deixa de exercer o papel de relevância na vida social dos cidadãos para sanar as deficiências das bibliotecas escolares.

Assim sendo, o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas promove o intercâmbio entre a biblioteca pública, e conseqüentemente as quatro funções inerentes a ela (educacional, cultural, lazer e informacional) e seus usuários.

O presente trabalho pretende contribuir para uma visão panorâmica da situação das bibliotecas públicas da grande Porto Alegre no que diz respeito às práticas desenvolvidas por elas e as diretrizes do Manifesto da UNESCO (1994). Para isto foram observadas e analisadas 12 bibliotecas a fim de averiguar até que ponto o Manifesto está servindo de documento norteador para a ação das bibliotecas públicas na contextualização de sua comunidade.

A motivação deste trabalho vem do interesse da autora em saber qual a real participação da biblioteca pública na vida da comunidade à qual ela presta seus serviços, visto as demandas da sociedade do conhecimento e as tecnologias atuais.

As bibliotecas que fazem parte deste estudo são as bibliotecas públicas da grande Porto Alegre cadastradas no Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP). Dentre as cadastradas, foram selecionadas apenas as dos municípios próximos da capital a fim da localização não ser um empecilho ao estudo.

Das selecionadas é exposto um breve histórico de sua criação, bem como dos serviços por ela prestados. Assim, a observação foi realizada entre agosto e setembro.

A opção de escolher as cadastradas no SNBP foi para garantir a legitimidade da biblioteca. Foi levada em consideração a existência de bibliotecário, porém isso

não foi um fator excludente. As bibliotecas foram chamadas por nomes fictícios para resguardar sua identificação.

Este estudo traçou, portanto, as atuais características das bibliotecas da grande Porto Alegre, relacionando-as com as práticas recomendadas pela UNESCO.

1.1 O Problema

A biblioteca pública tem papel de referência na prática da construção da cidadania, envolvendo e levando à comunidade a qual está inserida atividades que proporcionam o acesso a inclusão de seus membros. Assim, o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas torna-se um importante instrumento de conexão entre biblioteca e usuário. Deste modo, pergunta-se:

Até que ponto as bibliotecas públicas da grande Porto Alegre seguem as recomendações das diretrizes do Manifesto da UNESCO?

1.2 Objetivos

A finalidade deste trabalho foi realizar um estudo a fim de verificar o uso das diretrizes do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas por parte dessas. E, como seus objetivos específicos, foram assim definidos:

- a) identificar que tipos de serviços e de funções as bibliotecas públicas da grande Porto Alegre desempenham para atendimento aos interesses de seus frequentadores;
- b) comparar as funções que as bibliotecas públicas efetivamente exercem com as diretrizes que o Manifesto da UNESCO estabelecem para esse tipo de bibliotecas;
- c) verificar até que ponto são seguidas as diretrizes do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas pelas bibliotecas da grande Porto Alegre;

- d) propor medidas que tornem as diretrizes do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Publicas mais úteis e aplicáveis junto às bibliotecas da grande Porto Alegre .

Portanto, através desta investigação, pretendeu-se, após ter feito o diagnóstico da realidade, propor estratégias que qualifiquem a ação das bibliotecas públicas em relação às propostas da UNESCO para esse tipo de bibliotecas, considerando ser este um instrumento ainda atual para a sua dinamização.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

A grande Porto Alegre (BRASIL, 2009) é composta por 31 (trinta e um) municípios, 10 (dez) deles foram selecionados, sendo pesquisadas do total de 44 bibliotecas cadastradas no Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) 12 (doze) bibliotecas, o que representa uma amostra de 32% de municípios e 27% de bibliotecas contempladas com a pesquisa. Este conjunto, escolhido por acessibilidade ou conveniência, em que, conforme Marconi e Lakatos (1999), o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam representar o universo a ser estudado, forma a amostra delimitada através do cadastramento das mesmas no SNBP e a facilidade de acesso a elas. A observação de cada biblioteca possibilitou analisá-las de maneira independente uma da outra e, posteriormente, correlacioná-las entre si e com os dados quantitativos. Para garantir o anonimato das bibliotecas observadas, conforme se desenrolava a pesquisa, elas foram recebendo uma letra do alfabeto romano. Desta forma, as bibliotecas serão brevemente contextualizadas.

A Biblioteca A (2009) localizada em São Leopoldo, na região da encosta inferior do nordeste do Estado foi fundada em 1824 pela colonização alemã e é o quarto município da região metropolitana de Porto Alegre que mais recebe pessoas de outro município para trabalhar e estudar. O município de Canoas, fundado em 1939, mas povoado desde 1871, tem o segundo maior Produto Interno Bruto (PIB) do Estado. Sede de grandes empresas nacionais e multinacionais o município mais populoso da região metropolitana abriga a Biblioteca B (2009).

A Biblioteca C (2009), do município de Novo Hamburgo, fundado por imigrantes alemães em 1824 e emancipado em 1927 tem na indústria coureira e calçadista as suas principais atividades comerciais. A Biblioteca D (2009), localizada em Esteio, município emancipado em 1955 que tem excelentes indústrias, pólo comercial forte e eleito com o 3º melhor Índice de Desenvolvimento Socioeconômico do Estado (IDESE 2009) conta o *status* do município de 1º lugar em alfabetização na região da grande Porto Alegre e 2º maior Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).

A história de Porto Alegre, onde estão estabelecidas as Bibliotecas E (2009), H (2009) e J (2009) inicia oficialmente em 1772 tendo nascido da colonização

portuguesa com auxílio de imigrantes europeus, além de escravos. Hoje, sendo uma dos maiores municípios do Brasil é também, um dos que melhor tem qualidade de vida e é apontada como modelo de administração pública. Por ter uma grande área terrestre, a população é composta por diversas e contrastantes classes sociais. Desse modo, a Biblioteca E situa-se em um local próximo a área central que melhor atende um conjunto de bairros mais carentes. A Biblioteca H, por estar localizada na área central, recebe grande fluxo de pessoas advindas de diversas partes do município. A Biblioteca H é, portanto a biblioteca que serve de ponto de partida para a pesquisa dos habitantes do município. Já a Biblioteca J está em um bairro carente e atende além da própria comunidade, mais dois bairros próximos, igualmente necessitados. A Biblioteca F (2009) pertence ao município de Alvorada que foi emancipado em 1965 e é considerado como de grande porte.

O município de Guaíba, onde se encontra a Biblioteca G (2009) guarda sítios arqueológicos da cultura Guarani, pois foi ocupada inicialmente por índios e, posteriormente, por portugueses. Berço da Revolução Farroupilha o município foi criado no ano de 1926.

A Biblioteca I (2009), situada em Sapucaia, município que teve sua formação fortemente influenciada por Portugal e com os dois primeiros colonizadores de origem suíça, e posteriormente, portuguesa e francesa. Desde o seu ano de fundação, nos princípios do século XX, sua economia baseada quase que exclusivamente na agricultura, busca após a crise do êxodo rural, se equilibrar nas atividades voltadas ao comércio, serviços e agropecuária.

Com potencial e crescimento industrial cada vez maior Cachoeirinha abriga a Biblioteca K (2009). E por fim, a Biblioteca L (2009) pertence a Gravataí, município fundado em 1763, porém com história anterior devida às expansões dos domínios da Coroa Portuguesa. O crescimento do município se deu nas décadas de 60 e 70 com a instalação das primeiras indústrias, criação do Distrito Industrial e construção da *Free-way*. Marco também do desenvolvimento do município, a instalação de um complexo industrial de uma das mais bem estruturadas indústrias do mundo.

Esta pesquisa foi realizada sob abordagem quanti-qualitativa, sob a forma de uma pesquisa etnográfica, uma vez que englobou as bibliotecas públicas que configuraram a comunidade das bibliotecas públicas da grande Porto Alegre. Para viabilizar o tratamento dos dados a partir de técnicas estatísticas foi utilizada a abordagem quantitativa de forma a diminuir a imprecisão na análise e interpretação

dos mesmos de acordo com Baptista; Cunha (2007). Foi utilizada também a abordagem qualitativa em algumas questões, uma vez que a investigação procurou identificar o significado dos dados coletados a partir do seu confronto com a fundamentação teórica e as percepções dos sujeitos envolvidos (DALLA ZEN, 2003). Foi utilizada a técnica da observação participante para coleta dos dados, que “[. . .] consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo. Ele se incorpora com o grupo, confunde-se com ele. Fica tão próximo quanto um membro do grupo que está estudando e participa das atividades normais deste.” (MARCONI; LAKATOS, 1999, p. 92). Além dela, foram utilizados também questionários com perguntas abertas e fechadas (Apêndice A), enviados para os bibliotecários responsáveis pelas instituições, a fim de se manifestarem a respeito de questões relacionadas aos objetivos da investigação. Foi feita uma análise de conteúdo dos relatórios das bibliotecas pesquisadas, com os que se conseguiu obter, junto às instituições. Fonseca Júnior define análise de conteúdo como “[. . .] um método das ciências humanas e sociais destinado à investigação de fenômenos simbólicos por meio de várias técnicas de pesquisa.” (FONSECA JÚNIOR, 2005, p. 280). Desse modo, foram combinados os dados obtidos através dos três instrumentos de pesquisa, correlacionados com a revisão de literatura e, mais especificamente, com o Manifesto da UNESCO, no que concerne.

A técnica da observação privilegiou os ambientes da biblioteca de livre acesso para os usuários, bem como os serviços disponíveis a eles. Por usufruir desses espaços, a observação tornou-se fundamental que fosse participativa, visto que o pesquisador analisou a relação entre o Manifesto da UNESCO e as bibliotecas públicas. Nessa observação o pesquisador pode obter informações relevantes que poderiam ter sido esquecidas ou sonegadas pelo pesquisado. Deste modo, os serviços foram melhores testados e conhecidos. Para recolher os dados obtidos foi utilizado o caderno de notas, pois nele o observador anotou tudo o que foi de possível interesse para a pesquisa: “O observador participante interrompe várias vezes sua participação para registrar as observações importantes [. . .]” (FLICK, 2004, p. 181). Além do caderno de notas, os dados foram coletados através dos relatórios estatísticos fornecidos e dos questionários dirigidos aos bibliotecários responsáveis.

As informações obtidas através dos relatórios estatísticos de cada biblioteca “[. . .] são os elementos básicos da análise de conteúdo e constituem a superfície

que o analista deve penetrar.” (KRIPPENDORFF, 1990, p. 35). Elas foram organizadas, categorizadas e agrupadas, que conforme Bardin (1988) se configura como a terceira fase da codificação, ou seja, a transformação dos dados em grupos para o tratamento e posterior esclarecimento da informação. A análise categorial seguiu o critério semântico, ou seja, se deu através do agrupamento de temas preestabelecidos segundo o Manifesto da UNESCO. A categorização se deu com base nas missões do Manifesto da UNESCO, conforme Apêndice B.

3 REVISÃO DE LITERATURA

A biblioteca pública é o local criado para o desenvolvimento da cidadania, corroborando com atividades ligadas à cultura e o lazer. Ela tem papel importante na construção social de uma população. Conforme a Política de Bibliotecas Pública do Ministerio de Educación, Cultura y Deporte da Espanha:

As BIBLIOTECAS PÚBLICAS são aquelas que estão a serviço de uma determinada comunidade, seja para um bairro, um povo ou cidade, uma comarca ou região, e atendem em geral de forma gratuita a todos os seus habitantes, contam com uma generalidade de materiais e são, ao mesmo tempo, centros culturais, fomentam a leitura e apóiam a educação formal e o auto-aprendizado [. . .]. (MINISTERIO DE EDUCACIÓN..., 2004, p. 03, tradução nossa).

São elas, as bibliotecas públicas, que exercem função vital na promoção da leitura, lazer, divulgação da cultura e ingresso do cidadão com dignidade na sociedade.

Almeida Júnior explica que a biblioteca pública, que surgiu da necessidade de acesso gratuito à educação, na metade do séc. XIX, priorizava “[. . .] a preservação, esquecendo ou relegando a disseminação.” (2003, p. 68). Visão esta, percebida até hoje em muitas bibliotecas pela preocupação com a guarda do acervo e chamadas de Biblioteca Pública Tradicional. Estas bibliotecas não se preocupam com a disseminação da informação, servem apenas, como repositórios.

O surgimento da biblioteca pública está ligado às exigências da revolução industrial por causa da necessidade de mão-de-obra mais qualificada. Almeida Júnior (2003, p. 66) diz que a reivindicação popular por acesso à educação gratuita fez com que bibliotecas de acesso público surgissem. Função esta, a educacional, fortemente influenciadora das atividades das bibliotecas. Porém percebe-se atualmente, que a imagem da biblioteca pública sofreu uma evolução em seu papel, pois já é possível notar a preocupação com um ambiente público, onde segundo a Fundação Biblioteca Nacional, “[. . .] as pessoas se encontram para conversar, trocar idéias, discutir problemas, auto-instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer.” (2000, p. 27). Nota-se a busca por uma biblioteca pública onde a informação não seja apenas o resultado da demanda de seus usuários, mas sim, uma colaboradora na transformação da realidade de sua comunidade, oferecendo-

lhes antecipadamente meios efetivos na construção de uma sociedade livre e autônoma.

Além disso, as tecnologias também influenciaram as bibliotecas públicas exigindo mudanças na forma de oferecer a informação ao usuário. A exigência agora é que a biblioteca pública possua todo tipo de material. Assim sendo, o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas sugere iniciativas refletoras desta nova sociedade da informação.

Em uma análise na trajetória do Manifesto é possível verificar a mudança na principal função exercida pela biblioteca pública. Em 1949, a primeira versão do Manifesto destacava a função educacional caracterizando-a como centro da educação popular. Já na segunda versão, em 1972, o manifesto sintetizava as funções das bibliotecas públicas em educacional, cultural, lazer e de informação. E, finalmente em 1980, sendo fortemente influenciado pelo uso generalizado de computadores e de tecnologias de comunicação em bibliotecas, desencadeando o aparecimento das redes de bibliotecas, o Manifesto da UNESCO em sua terceira versão, já em 1994, enfatiza a democratização do acesso às tecnologias de informação.

Da primeira versão do Manifesto para a última, a terceira, percebe-se a transição do caráter suplementar educativo dado à biblioteca pública para o enfoque de democratização das tecnologias utilizadas em massa na década de 1990. Transformações estas, importantes, que contribuem para o acesso democratizado da informação. É um passo vital para atrair a atenção da sociedade para a relevância das bibliotecas públicas, tanto enquanto cultura, lazer, educação, quanto espaço de socialização.

3.1 A Biblioteca Pública no Brasil: origem e perspectivas

O registro do conhecimento faz com que o papel e o livro surjam da busca incessante de desenvolver um suporte para transcrever o saber e a cultura. Criaram-se então as bibliotecas na tentativa de reunir e preservar os conhecimentos gravados pelo homem:

A biblioteca é, pois, uma instituição que agrupa e proporciona o acesso aos registros do conhecimento e das idéias do ser humano através de suas expressões criadoras. Como registros entende-se todo tipo de material em suporte papel, digital, ótico ou eletrônico [. . .] que, organizados de modo a serem identificados e utilizados, compõe seu acervo. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, p. 17, 2000).

A história das bibliotecas brasileiras é acompanhada da chegada dos jesuítas ao Brasil, pois conforme Barros (2002, p. 58): “As primeiras bibliotecas brasileiras foram criadas no século XVI pelos jesuítas em seus colégios, tinham em princípio caráter privado, no entanto, com o tempo se tornou público.”. Posteriormente surgiram as bibliotecas monásticas porque eram de ordem religiosa, visto que guardavam a cultura, o lazer e as atividades intelectuais.

Mais adiante, “Com a chegada da Família Real Portuguesa, foi construída no Rio de Janeiro a primeira biblioteca pública brasileira.” (BARROS, 2002, p. 58), criada em 1810 e inaugurada em 1814. Porém antes da abertura da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro, foi inaugurada a primeira biblioteca pública na Bahia em 1814 (BARROS, 2002, p. 59). Como herança do reinado português surgiu no Brasil mais bibliotecas.

Na linha do tempo das bibliotecas, com exceção da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro que é favorecida pela Lei do Depósito Legal, há o histórico de pouca valorização e falta de investimentos. As bibliotecas públicas “[. . .] sofrem pelos poucos recursos destinados a sua modernização e melhoria com ampliação de seus espaços, atualização do acervo, aquisição de novos e modernos equipamentos, assim como para dinamizar e diversificar os serviços úteis à comunidade.” (BARROS, 2002, p. 62).

Em relação a sua imagem, entre as décadas de 1960 e 1970 a biblioteca pública era vista como um lugar para a educação formal. Com o tempo e com a inserção do termo Informacional, a biblioteca abre-se para novas propostas e “[. . .] espaços informacionais, que pretendem atuar de maneira diversa das bibliotecas públicas, inclusive advogando e defendendo novas posturas e concepções de mediação da informação.” (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 76), que Almeida Júnior denomina de Bibliotecas Alternativas, sendo esta uma visão mais contemporânea da história das bibliotecas públicas. É neste local que ocorre o encontro real dos

serviços oferecidos pela biblioteca com os seus usuários e é nele, que a biblioteca evidencia seu caráter democrático e social.

Já a idéia de pública vem da criação da primeira biblioteca com dinheiro público, verba que seria destinada às escolas, e, portanto, de acesso livre a toda comunidade. Porém, percebe-se que mesmo os estados que têm dinheiro, não investem em instalações, serviços e acervos para as bibliotecas. E que uma porcentagem muito pequena de municípios tem biblioteca pública com condições mínimas de uso. Outro fato agravante é a falta de profissionais preparados para atuar nas bibliotecas públicas. Numa visão mais contemporânea: “O conceito de biblioteca pública baseia-se na igualdade de acessos para todos [. . .]” (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 17)

Conforme Sponholz (1984) a biblioteca pública no Brasil atua como agente supridor das carências do ensino das escolas e da própria falta de bibliotecas escolares. Embora a biblioteca pública tenha quatro grandes funções desde 1850, função educacional, cultural, lazer e informacional, elas tem como função primordial a função educacional, pois apóia a educação formal.

A biblioteca pública ainda mantém discordância entre o que preza e o que realiza, enquanto a demanda é feita por parte de estudantes, os cuidados com a qualificação do acervo continua sendo de caráter geral, o que prejudica o acesso à informação realmente necessária para este tipo de público. A literatura aborda que pelo alto percentual de usuários oriundos de escolas, sobra pouquíssimo tempo para que o bibliotecário e os profissionais que lá trabalham se dediquem a outras atividades de enriquecimento da biblioteca:

Na realidade a biblioteca pública deve constituir-se cada vez, em um centro convergente das aspirações comunitárias, ou seja, deve ter uma identificação muito grande com sua comunidade e contribuir para resolver os problemas que são próprios a mesma comunidade.” (SUAIDEN, 1995, p. 20)

Visto que, desde a sua criação, as bibliotecas públicas se preocuparam com o público escolar, a função educacional foi a primeira função exercida por elas e que parece perdurar até hoje: “Apesar das alterações, mudanças e transformações ocorridas na sociedade, a biblioteca apenas acrescentou à educacional, outras e novas funções.” (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 26).

A preocupação com a interação entre usuário e informação/tecnologia aumentou com a atenção dada por parte dos bibliotecários para estas questões. Fato que cabe ressaltar é que a maior parte das bibliotecas públicas foi criada quando ainda não havia o curso de Biblioteconomia.

Ainda na década de 1990 surgiu a preocupação com outros tipos de usuários, dando espaço para “[. . .] populações menos favorecidas nas áreas rurais e nas periferias das grandes cidades e à atuação da biblioteca como centro de desenvolvimento cultural da comunidade.”, como afirma a Fundação Biblioteca Nacional (2000, p. 20) e Milanesi (1989, p. 11): “A biblioteca pública, no rigor de sua denominação, deve estar aberta a todos os públicos de uma determinada coletividade. Se ela se fixar em um, particularizará o atendimento, especializando-se nele.”

Nota-se também, a busca de investimentos em recursos humanos especializados para atuar nas bibliotecas públicas como agentes integradores do direito à cidadania, cultura e educação através de ações e apoio às atividades de desenvolvimento da comunidade. Visão traduzida no empenho do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de criar em cada município uma biblioteca pública.

Importante lembrar que, com auxílio das redes instituídas através da tecnologia “[. . .] toda biblioteca pública deve estar registrada no Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) [. . .]” (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 24), o que potencializa a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca. Este registro possibilita a atualização das bibliotecas e dinamização de seus serviços através dos programas e benefícios que o Sistema oferece. Permitindo desta maneira que a biblioteca pública encare os desafios da nova sociedade de informação de capacitar seus cidadãos na busca, avaliação e uso adequado da informação disponibilizada.

A perspectiva da biblioteca pública no Brasil é de sua identificação com a comunidade à qual está inserida. Portanto, cabe aos seus gestores, dirigentes e bibliotecários focalizar seus esforços para o alcance da oferta satisfatória de seus serviços e construção de cidadãos questionadores e aptos à seleção da enxurrada de informações que o mundo atual oferta.

3.2 A Biblioteca Pública no Rio Grande do Sul: surgimento, evolução histórica e atualidade

A história da biblioteca pública no Rio Grande do Sul também não difere muito do histórico das bibliotecas no Brasil. Embora criada com “[. . .] o objetivo de facilitar o desenvolvimento da cultura popular [. . .]” (BARROS, 2002, p. 65), a biblioteca pública veio para suprir as deficiências da biblioteca escolar. Conforme Paulo (2002, p. 65): “A biblioteca pública vem facilitar a pesquisa escolar, o que contribui com o ensino da rede pública escolar, o que garante educação de maior qualidade a todos os alunos.”.

A forte função educacional pode ser percebida no estudo de Paulo Barros (2002) em alguns documentos municipais de Ijuí. Pois o município se preocupava, já no início do século XX, com a instrução pública, criando então, escolas. E, posteriormente, com a criação da Biblioteca Pública Municipal, à qual atendia às demandas do público escolar.

Nesse estudo, o autor aborda ainda, o Município de Augusto Pestana que, embora seja possível encontrar outros tipos de atividades e interesses por parte da Biblioteca Pública, nota-se mais uma vez a função educacional, pois: “[. . .] voltava-se para a educação das crianças e a promoção da cultura a toda a comunidade.” (BARROS, 2002, p. 78).

Percebe-se no estudo feito por Barros (2002) na Biblioteca Pública Municipal de Augusto Pestana, que o atendimento ao público escolar era majoritário, pois o público era basicamente de alunos do ensino fundamental (BARROS, 2002). A comunidade busca a biblioteca para realizar suas pesquisas escolares, pois os pais dos alunos que a freqüentavam não possuíam livros em casa. Não há a concepção de biblioteca como espaço de cultura, entretenimento e lazer. Não somente no interior do Estado, mas principalmente nele, o maior público é de alunos.

Contudo, a busca por maior reconhecimento vem sendo a mola propulsora das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas públicas sejam elas atividades intelectuais, como oficinas de literatura, ou sejam atividades que unam o lazer e a cultura, como a contação de história.

Visto que o usuário tem forte importância na existência das bibliotecas, estas passaram a levá-los em consideração criando atividades que fazem com que ele interaja com a instituição.

Em um contato informal com relatórios estatísticos, e conseqüentemente com alguns documentos que ilustram atividades envolvendo o público das bibliotecas, enviados pelos pequenos municípios do estado, é possível notar o elevado aumento de ações que intencionam atrair novos usuários para a biblioteca, assim como cativar e manter os já existentes. É uma nova perspectiva que se abre para a biblioteca pública. É também a possibilidade de concretizar as quatro funções inerentes às bibliotecas públicas de forma plena e satisfatória. Pois, mesmo atendendo de forma tão significativa o público escolar, a biblioteca deve sempre manter o interesse em trazer para si o mais importante de sua existência: o usuário.

Ao observar o interesse da comunidade em seus serviços, a biblioteca pode então, verificar a satisfação dos usuários e se valer disto para converter o pouco comprometimento do poder público em benefícios, visto que a biblioteca é representante da história atual de uma comunidade.

A biblioteca beneficia também, os setores geradores de emprego, como por exemplo, indústrias, comércio, etc., pois colabora com informações, - senão fundamentais, com pelo menos de referência, explicitando a sua principal característica.

Enfim, a biblioteca pública, fundamentalmente nos pequenos municípios que são, em geral, sempre os menos favorecidos pelos orçamentos públicos, é a janela aberta de oportunidades de acesso ao conhecimento e democratização da informação.

3.3 A Biblioteca Pública na Visão da UNESCO

Por estar inserida normalmente em um grande centro, a biblioteca pública tem como usuários potenciais uma grande diversidade de pessoas, seja por suas características étnicas, religiosas ou até mesmo físicas, como no caso das pessoas com necessidades especiais. É pensando nessa diversidade que a biblioteca pública deveria planejar seus serviços e suportes. O Manifesto da UNESCO (1994) defende, a igualdade de acesso, sejam através de coleções adequadas aos diferentes públicos, adultos, crianças, homens ou mulheres, que a procuram, seja através da disponibilização de suportes tradicionais, especiais ou atuais.

A informação deve estar disponível para toda a comunidade a que a biblioteca pública se dispõe a atender. O usuário real, independentemente do nível intelectual, classe social ou idade deve, ao entrar em uma biblioteca pública, ter preenchida a lacuna de conhecimento com documentos atualizados através de suportes e tecnologias, assim como é recomendado no Manifesto da UNESCO.

As tecnologias devem estar presentes no contexto da biblioteca pública sem deixar de zelar pela memória da humanidade, não esquecendo os tradicionais suportes, como por exemplo, os documentos impressos. Desse modo a biblioteca pública estará preservando e disponibilizando o patrimônio intelectual da humanidade.

Para garantir essa qualidade de serviços e acessos, o Manifesto deixa claro que não se pode permitir que a coleção sofra intervenções de crença e/ou censuras. A coleção não deve ser passível de cerceamentos ou privilégios.

Por se tratar de um documento relevante, o Manifesto enumera missões a cumprir em torno de diversos pontos importantes para a educação e cultura. Entre eles, cita-se o incentivo à leitura desde a infância, estimulando a busca pelo conhecimento e conseqüente formação através dos interesses desenvolvidos na criança e no adulto, bem como a capacidade de interação com a informática.

A biblioteca pública é uma mediadora da história cultural e um incentivador da tradição oral. Portanto, a cultura e o saber devem estar presentes em ações como a alfabetização, independentemente da idade. No Manifesto fica claro que a informação deve ser proporcionada com igualdade aos cidadãos, bem como serviços adequados que contemplem empresas, associações e qualquer outra forma de organização.

Ao se preocupar com o desenvolvimento da aprendizagem das pessoas que a freqüentam, a biblioteca pública, tem que ter sempre presente a inter-relação entre a variedade de expressões e formas culturais com os seus usuários, estimulando neles o interesse pelas artes e inovações científicas.

Assim, para garantir o acesso à cidadania através da informação isenta e livre, a biblioteca pública deve disponibilizar de forma gratuita todos os seus serviços. Por ser uma instituição pública, municipal, estadual ou federal, o governo deve prover condições financeiras suficientes para assegurar o adequado funcionamento e intercâmbio de diversos saberes, enriquecendo assim, todas as atividades desenvolvidas pela biblioteca pública.

Deste modo é papel do governo, através de leis, assegurar o incentivo à mobilização, planejamento e cooperação entre as bibliotecas, independentemente da especialização de seus acervos, garantindo condições para que cada biblioteca desenvolva suas ações com base em objetivos essenciais para a comunidade a qual está inserida, proporcionando serviços de qualidade com profissionalismo. Já o gestor da biblioteca pública deve se preocupar em garantir que essa possua condições físicas adequadas para o bem-estar e conforto dos usuários que a utilizam. Cabe também ao seu gestor modelá-la adequadamente à comunidade que atende - seus usuários reais e/ou potenciais. Portanto é fundamental primar por boa localização da biblioteca, visto que localizada em pontos estratégicos, ela poderá abranger mais pessoas que de modo geral não buscam informações em bibliotecas.

Com base nesses interesses, o Manifesto enfatiza que é papel do bibliotecário, na função de gestor, mobilizar a interação entre os usuários e os recursos existentes na biblioteca. Por isso o bibliotecário deve estar em constante formação e atualização para que se atualize em relação às novas tecnologias e iniciativas da cultura.

Enfim, o Manifesto da UNESCO preconiza garantir o direito de livre acesso à informação ao usuário e para isso conta com a participação de poderes locais e nacionais, bem como toda a classe de bibliotecários. O Manifesto torna-se, portanto um documento norteador para todas as atividades desenvolvidas nas bibliotecas públicas, pois deixa claro que o conhecimento e a informação devem ser oferecidas com igualdade de oportunidade.

Portanto, observar a realidade das bibliotecas públicas e adequá-las ao Manifesto da UNESCO é fundamental para a dinamização de seus serviços e potencialização de sua qualidade enquanto instituição de uso público e de fortalecimento da cidadania.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados estão divididos em duas partes, a quantitativa e a qualitativa, a fim de permitir a análise isolada de cada abordagem e, em seguida, correlacionadas para possibilitar uma análise mais completa da realidade das bibliotecas públicas da grande Porto Alegre. A partir da organização dos dados coletados por meio dos questionários foram elaboradas tabelas, a fim de analisar os dados quantitativos, com exceção das duas últimas questões abertas existentes no questionário.

Para os dados qualitativos, as observações foram transcritas e analisadas relacionando-as com a literatura.

4.1 Apresentação e Análise dos Dados Quantitativos

Neste capítulo são expostas as análises dos questionários respondidos pelos bibliotecários(as) ou responsáveis das bibliotecas pesquisadas através da tabulação dos dados e apresentação dos mesmos através de tabelas e descrições. “Os questionários cumprem pelo menos duas funções: descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social, bem como de variáveis individuais.” (LEITE, 2008, p. 152). O instrumento conta com a soma de 10 questões fechadas e duas abertas. As duas questões abertas foram analisadas separadamente e validadas conforme a literatura. Posteriormente foram elaboradas relações entre os dados obtidos.

4.1.1 Média de idade das bibliotecas pesquisadas

Como parte integrante do questionário constava no cabeçalho uma área para a identificação da biblioteca observada. Uma das perguntas constantes que auxilia no conhecimento das pesquisadas se refere ao tempo de funcionamento. Com base nesta questão, é possível verificar a média de idade das bibliotecas, conforme segue.

Tabela 1 Idade das bibliotecas pesquisadas

Biblioteca	Idade em Anos
Biblioteca A	65
Biblioteca B	43
Biblioteca C	63
Biblioteca D	41
Biblioteca E	23
Biblioteca F	37
Biblioteca G	71
Biblioteca H	135
Biblioteca I	42
Biblioteca J	9
Biblioteca K	39
Biblioteca L	43
Média de Idade	51

Na análise das respostas sobre o tempo de funcionamento das bibliotecas, conforme a Tabela 1, é possível verificar que as Bibliotecas “P” e “H” são os dois extremos de tempo de existência, sendo “P” a de menor idade com 9 anos e “H” a de maior com 135 anos. Apura-se ainda, com esta questão, que a média de idade das bibliotecas é de 51 anos.

Comparando a média de idade dos municípios que é de 133 anos, com a média de idade das bibliotecas (51 anos), verifica-se que as observadas existem a pouco menos da metade do tempo de existência dos municípios e cumprem um papel importante:

As bibliotecas têm um papel protagonista no seio [. . .] das comunidades. Elas são [. . .] um local fundamental de integração social e de aprendizado da cidadania que oferece acesso à informação, à cultura, à formação e ao lazer a todos os públicos [...]. (RAYNAL, 2008, p. 20)

Logo, as bibliotecas já fazem parte da vida de seus habitantes há mais de meio século e têm papel central no desenvolvimento destas localidades, porque dão suporte à construção da cidadania de seu povo.

4.1.2 Características dos serviços oferecidos

As características dos serviços proporcionados à comunidade foram apuradas com base nas Tabelas 2 e 3, onde é possível encontrar a importância dada pelas bibliotecas aos serviços que disponibiliza aos seus usuários e se estes serviços estão adequados à nova busca informacional, facilitando a interação com os novos meios.

Tabela 2 Avaliação dos serviços oferecidos

Atendimento	Ocorrência	%
Atendem totalmente	4	33
Atendem parcialmente	7	59
Não atende	1	8
Não se aplica	0	0
Total	12	100

Tabela 3 Serviços de acesso à Internet

Facilitação	Ocorrência	%
Sim, facilita	6	50
Facilita parcialmente	2	17
Não facilita	1	8
Não se aplica	3	25
Total	12	100

A Tabela 2 destaca que apenas 33% das bibliotecas observadas, ou seja, 4 (quatro) delas atendem plenamente, através de seus serviços, as necessidades da comunidade à qual está inserida, incluindo empresas e associações. Em contra partida 1 (uma) observada (8%) informou que os serviços oferecidos não atendem as necessidades de sua comunidade. Verifica-se ainda que 7 (sete) dentre as pesquisadas, o que equivale a 59% delas, atendem parcialmente o público a que se destina. A resposta “não se aplica” não foi mencionada por nenhuma das 12 (doze) bibliotecas, o que marca a consciência por parte delas de que são prestadoras de serviços informacionais. O número expressivo de bibliotecas que atendem parcialmente a comunidade, 59%, aponta que as bibliotecas não estão preparadas para atender de forma eficiente a demanda da sua sociedade e para Suaiden (1996) a interação entre biblioteca e comunidade deve existir.

Acerca da facilitação da habilidade no uso de computador a Tabela 3 demonstra que 25% (3 bibliotecas) das bibliotecas não reconhecem o papel de

mediadoras no acesso e desenvolvimento de seus usuários a esta tecnologia. Embora esta grande porcentagem se declare não ser responsável por este papel, somente uma das que reconhece esta importância, afirma não facilitar a capacitação aos seus usuários. Consciência significativa para a busca do saneamento desta deficiência.

Somando os dados “não se aplica” com “não facilita” obtemos a alta porcentagem de bibliotecas, 33%, que não satisfaz a uma das diretrizes do Manifesto da UNESCO, a qual se refere a facilitação do “[. . .] desenvolvimento da capacidade de utilizar a [. . .] informática; (UNESCO, 1994).

Dentre as facilitadoras, 17% (2 bibliotecas) respondem que contemplam de forma parcial esta questão e 50% (6 bibliotecas) que a satisfazem plenamente. O número elevado de 20% das bibliotecas que oferece ao seu público a possibilidade de contato e aprimoramento do uso de computadores enriquece de maneira significativa o desenvolvimento cognitivo e a elevação da auto-estima na população, especialmente a mais carente.

A soma das duas respostas positivas, 17% (2 bibliotecas que facilitam parcialmente) e 50% (6 bibliotecas que facilitam completamente) totaliza 67% de bibliotecas que mediam de algum modo, o acesso da comunidade ao uso da informática. Desta forma:

O papel das bibliotecas públicas está mudando rapidamente nesta nova sociedade da informação. Entre os novos desafios está a necessidade de ensinar os cidadãos a buscar, avaliar, comparar, combinar e usar adequadamente a informação disponível. (ZINGANO, 2009, p. 45).

Relacionando as respostas das Tabelas 2 e 3 é possível perceber que os serviços oferecidos pelas observadas atendem ou buscam atender as necessidades dos usuários de seu município, visto que 92% das bibliotecas disponibilizam serviços que contemplam as demandas de seus usuários e 67% facilita o uso de computadores e conseqüentemente, da informática.

4.1.3 Características do acervo

O cuidado das bibliotecas com a atualidade do acervo e da diversidade de seus tipos de suporte é fundamental para o desenvolvimento da comunidade à qual está inserida e para atender de forma eficaz aqueles que a procuram. As Tabelas 4 e 5 evidenciam esta atenção.

Tabela 4 Atualização do acervo

Atualidade	Ocorrência	%
Totalmente	1	8
Parcialmente	11	92
Não	0	0
Total	12	100

Tabela 5 Acervo de materiais não convencionais

Inclusão	Ocorrência	%
Sim, totalmente	2	17
Sim, parcialmente	10	83
Não incluem nenhum tipo	0	0
Total	12	100

Quando questionadas a propósito da atualidade de seu acervo, 11 bibliotecas, o que representa a maioria de 92% das pesquisadas, respondem que os itens disponíveis para os usuários são parcialmente atuais, contrapondo-se a apenas uma pesquisada, 8%, que caracteriza seu acervo como totalmente atual. Nenhuma das bibliotecas se auto-declara desatualizada, dado importante para apagar a imagem de biblioteca pública como defasada em acervo, visto que muitas delas constituem seu acervo por meio de doações.

Corroborando com o dado da Tabela 4 que esboça a preocupação com a busca das bibliotecas em se manterem atualizadas (92%, 11 bibliotecas), a Tabela 5 expõe os 83% (10 bibliotecas) de observadas que incluem parcialmente em suas coleções e serviços todos os tipos de suportes. A inclusão total só acontece em 17%, o que representa o pequeno número de 2 (duas) bibliotecas.

As informações das duas Tabelas (4 e 5) demonstram que as bibliotecas públicas pesquisadas não atingiram a meta de atualidade e diversidade de suportes

que elas consideram ideal para oferecer um acervo adequado às novas demandas informacionais.

4.1.4 Características das bibliotecas quanto aos estímulos para seus usuários

Nas Tabelas 6, 7, 8 e 9 a seguir são apresentados os dados relativos às características das bibliotecas observadas quanto aos estímulos proporcionados aos seus usuários. As respostas desenham o esforço feito por elas no sentido de estimular os hábitos de leitura, a imaginação, a criatividade, a herança e biodiversidade cultural e os programas de alfabetização, além das características de agente integrador entre a cultura e a tradição de sua comunidade.

Tabela 6 A biblioteca como espaço de leitura

Fortalecimento	Ocorrência	%
Fortalece totalmente	6	50
Fortalece parcialmente	6	50
Não fortalece	0	0
Não desenvolve esse tipo de atividade	0	0
Total	12	100

Tabela 7 A biblioteca como espaço cultural

Estímulo	Ocorrência	%
Totalmente	4	33
Parcialmente	8	67
Não	0	0
Total	12	100

Tabela 8 A biblioteca como espaço de alfabetização

Apoio	Ocorrência	%
Sim, cria e apóia a alfabetização de sua comunidade	1	8
Está em fase de implantação de atividades e programas deste tipo	1	8
Não cria e não apóia	3	25
Não pensou nesta atividade	7	59
Total	12	100

Tabela 9 A biblioteca como agente de integração entre cultura e tradição da comunidade

Integração	Ocorrência	%
Sim, integra	5	42
Busca a integração	6	50
Não integra	0	0
Não pensou nesta atividade	1	8
Total	12	100

Quando perguntadas acerca da criação e fortalecimento dos hábitos de leitura, as respondentes distribuíram-se uniformemente entre as duas respostas positivas, como se pode ver na Idéia: “fortalece totalmente” e “fortalece parcialmente”, com 50% cada uma delas. Conseqüentemente, as respostas “não fortalece” e “não desenvolve este tipo de atividade” não foram citadas. Apontamento relevante para afirmar a preocupação das pesquisadas em promover na população a leitura e aumentar o público leitor. A biblioteca pública deve fazer com que a leitura chegue ao maior número de pessoas, conforme enfatiza Miranda: “A biblioteca pode oferecer toda sorte de serviços sem, porém, desvirtuar sua missão fundamental de promover o gosto e o hábito da leitura. Todas as atividades que ela organize devem servir para atrair e conquistar o leitor para tal missão.” (MIRANDA, 1978, p. 71).

A biblioteca é e sempre foi a grande divulgadora e incentivadora dos hábitos de leitura. A constatação efetiva desta realidade garante a prática de atividades que aproximam a comunidade do mundo dos livros e das histórias, oportunizando a construção do conhecimento pessoal e da cidadania. Como instrumentos auxiliares nesta aproximação as bibliotecas utilizam atividades interativas e educativas. Grande parte das pesquisadas se valem de recursos promocionais que atraiam a comunidade para si. A maioria das bibliotecas, 75%, citou a hora do conto como a principal atividade de ampliação do hábito de leitura, seguido pela divulgação de seus serviços, como por exemplo, visita guiada, com 50% de citações. As bibliotecas trazem ainda, o empréstimo de livros (42%), as oficinas (25%) e as bibliotecas-estantes (25%) como recursos para criar e fortalecer os hábitos de leitura. Muitas delas mencionam, como se vê no percentual total, mais de uma atividade, o que demonstra que as bibliotecas estão empenhadas em aumentar o número de leitores, tornando a biblioteca o centro de convergência dos interesses da comunidade leitora.

A Tabela 7 explora os estímulos que as bibliotecas provocam em seus usuários. A imaginação e a criatividade devem conduzir o público instigado a conhecer a herança cultural, as artes e a diversidade cultural, desenvolvendo de maneira plena o indivíduo. Verifica-se então, que 8 (oito) das bibliotecas questionadas não estimulam amplamente seus usuários, o que representa 67% do total de pesquisadas. Alta porcentagem se comparada com os 33% de bibliotecas que efetivamente estimulam o seu público. Com a evidência de nenhuma resposta assinalada sobre o não estímulo por parte das respondentes, nota-se que há o esforço de despertar a criatividade e a imaginação dos usuários. Para efetivar ações que desenvolvam e estimulam a criatividade em sua comunidade as bibliotecas “[. . .] devem fazer isto não apenas através de uma estrutura rígida de coleta e organização de materiais informacionais, mas também, de atividades lúdicas e recreativas que promovam o surgimento de uma atmosfera propícia ao exercício da imaginação e da criatividade.” (SILVEIRA, 2007, p. 17).

O incentivo e a criação de programas de alfabetização para todos os públicos que freqüentam a biblioteca é exposta através da Tabela 8. Dentre as respostas analisadas, ressalta-se o elevado número de biblioteca que não se dedica a contemplar atividades criadas ou de apoio para programas de alfabetização. Enquanto local de concentração de informação e centro propulsor de conhecimento, a resposta mais citada, 59%, salienta que as bibliotecas não se vêem como uma das incentivadoras básicas dos programas de alfabetização. O local de livros e informação não se vincula ao processo educacional da comunidade, mesmo atendendo o público escolar, um de seus principais e mais numerosos públicos. Nesse sentido Miranda realça que:

Toda e qualquer campanha de alfabetização deve receber o apoio das bibliotecas, seja sediando as equipes de alfabetizadores, seja oferecendo materiais de leitura para tal atividade civilizadora, organizando-os e divulgando-os convenientemente. (MIRANDA, 1978, p. 114).

Já 25% das respostas informam que as bibliotecas têm esta consciência, porém não criam e estimulam tais programas. Esta visão auxilia no interesse de futuro saneamento da deficiência. Em porcentagem igual (8%), as bibliotecas trabalham no sentido de aportar meios viáveis para diminuir o analfabetismo local,

viabilizando ou apoiando programas deste tipo. Portanto, “[. . .] a informação [que as bibliotecas disponibilizam], então, além de seu aspecto democratizante, exerce papel educativo que concorre para mudanças de significação social e cultural [. . .]” (TARGINO, 1991, p. 157).

Por fazerem grande parte da história dos municípios onde estão localizadas as bibliotecas, a Tabela 9 busca verificar concomitantemente com o Manifesto da UNESCO o grau de engajamento para integrar a cultura e a tradição.

As respostas (42%) chamam a atenção para o fato de que as bibliotecas têm noção de que são, implicitamente ou explicitamente, agentes integradores entre a cultura e a tradição da comunidade à qual presta seus serviços. Mesmo as que ainda não realizam esta conexão se empenham em alcançar a integração (50%).

Dentre as bibliotecas, apenas uma delas (8%) admite não ter pensado sobre esta função e nenhuma se auto-afirmou não ser integradora entre a cultura e a tradição de seu povo.

A partir das Tabelas 6, 7 e 9 acima, se percebe que quase a maioria absoluta das bibliotecas se dedica a criar e fortalecer os hábitos de leitura, estimulando a criatividade e promovendo a herança cultural, servindo de conector entre a cultura e a tradição de sua comunidade. Portanto é possível verificar que as bibliotecas cumprem, ou pelo menos tentam cumprir as suas funções culturais. Entretanto, apesar de se considerarem agentes estimuladores da diversidade e tradição cultural com a sua população local, um número significativo (84%) de bibliotecas, como se vê na Tabela 8, não participa de alguma forma de programas de incentivo a alfabetização, deixando de contribuir para o enriquecimento cognitivo e artístico da sua comunidade.

4.1.5 Características da biblioteca quanto a algum tipo de censura

Os dados relativos à adequação dos materiais disponibilizados pelas bibliotecas para satisfazer as necessidades de seus usuários, bem como se estas coleções sofrem algum tipo de censura são explorados nas Tabelas 10 e 11 a seguir.

Tabela 10 Relação entre acervo e faixa etária

Encontro	Ocorrência	%
Sempre encontram	5	42
Encontra, parcialmente	7	58
Raramente encontram	0	0
Nunca encontram	0	0
Total	12	100

Tabela 11 Liberdade e censura na biblioteca

Censura	Ocorrência	%
Sofre censura totalmente	0	0
Sofre censura parcialmente	1	8
Não sofre censura	11	92
Total	12	100

A partir da Tabela 10 é possível notar que a comunidade que procura as bibliotecas, independentemente de sua idade, encontra material apropriado às suas demandas. O público contemplado é relativamente menor (42%) do que àqueles que de certa forma ainda se deparam com algumas deficiências no acervo das bibliotecas públicas (58%).

Todo o público que buscar a biblioteca deve encontrar um local incentivador e formador para o seu desenvolvimento em todos os aspectos. O acervo e tipos de suportes adequados que a biblioteca pode oferecer servem como processo educativo, criativo e dinâmico que permite uma educação permanente.

Satisfatoriamente, 42% das bibliotecas pesquisadas atendem de forma completa todas as faixas etárias que por elas procuram. Porém o número de bibliotecas (58%) que não contemplam totalmente seus usuários é maior do que o daquelas que se declaram ideais.

Na Tabela 11 se verifica o grau de consciência que os bibliotecários responsáveis pelas pesquisadas têm acerca da censura que realizam na seleção de itens para serem incorporados ao acervo.

Por seu caráter público, as bibliotecas visam atender toda a comunidade à qual disponibiliza seus serviços. Por isso, as coleções e serviços não devem ser objetos de censura, quer seja ideológica, política, religiosa, quer sejam outras. Acerca deste tema, as bibliotecas responderam em sua maioria de 92% que não desenvolvem esta prática. Entretanto, 8%, o que representa uma biblioteca se

assumiu censora parcial de suas coleções e serviços. Ocorrência séria se levada em consideração que a biblioteca pública tem por comprometimento social dar suporte a todos os tipos de necessidades informacionais das pessoas que a procuram. Apesar de uma das pesquisadas assinalar que realiza parcialmente a censura em seu acervo, nenhuma biblioteca se considerou totalmente censora.

4.1.6 Análise das questões abertas dos questionários

As duas últimas questões do instrumento de pesquisa respondido pelos bibliotecários das bibliotecas pesquisadas eram abertas e se referiam a atividades realizadas por elas. A primeira pedia para mencionar a atividade que considerava de maior importância para os usuários e que, portanto, desenhava a imagem da biblioteca. A segunda questão fazia referência ao Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas pedindo para correlacioná-lo com alguma atividade ou serviço desenvolvido pela biblioteca.

A questão voltada para a imagem da biblioteca, perguntava qual atividade ou serviço que o bibliotecário considerava a “cara” da biblioteca e que era de maior importância para a comunidade à qual ela estava inserida e por quê. A resposta mais citada foi o serviço de empréstimo, aparecendo em 42% dos questionários, conforme explicita a bibliotecária da Biblioteca D: *“O serviço de empréstimo, pois este serviço faz parte da rotina e das necessidades informacionais/culturais/educacionais dos usuários.” (BIBLIOTECÁRIA DA BIBLIOTECA D)*. Este dado expõe que as bibliotecas públicas se vêem como intermediárias no acesso entre os livros e a comunidade. Enquanto que, na realidade, elas deveriam se enxergar muito mais relevantes socialmente do que isto. A biblioteca já não é mais apenas um espaço de guarda de livros. Segundo Cunha (2003), as bibliotecas devem se esforçar para dar maior destaque à função informacional, pois deste modo, as bibliotecas se tornam dinâmicas e se contrapõem ao caráter estático dos acervos.

A reafirmação dos 42% se destaca na manifestação dos 16% de bibliotecas que considera a consulta em seu acervo a figura externa mais representativa: *“O serviço de pesquisa (consulta local) é o mais utilizado.” (BIBLIOTECÁRIA DA BIBLIOTECA I)*.

Igualmente citado com 16%, o serviço de referência destaca-se por ser:

[. . .] o de maior importância para a comunidade. A Biblioteca recebe, diariamente, muitos estudantes, alguns pesquisadores e inúmeros curiosos com as mais diversas necessidades de informação. Cabe ao funcionário do serviço de referência auxiliar estes usuários em suas buscas, [. . .] (BIBLIOTECÁRIO DA BIBLIOTECA A).

Ou seja, todo o processo envolvido na referência para identificar a exata necessidade do usuário até a localização do material, seja ele livro, periódico, CD ou etc., se reflete no serviço de consulta local se estendendo até o empréstimo domiciliar. Embora em empate de porcentagem, a referência é citada em segundo lugar comparando-a com o serviço de empréstimo, quando na realidade todo o procedimento se inicia na referência.

Outra manifestação indicada como a “cara” da biblioteca foi a própria biblioteca. Pois ela, conforme ressaltado pela bibliotecária, é a prova física de que a comunidade tem este serviço (biblioteca pública) em seu município e que possui fácil acesso, é atualizado e, principalmente, gratuito.

Entretanto, algumas bibliotecas se mostraram contemporâneas com a nova realidade informacional. Para atrair e cativar um público que tem cada vez mais oferta de informação e convive com as tecnologias, duas bibliotecas desenvolveram serviços que hoje é a principal imagem da biblioteca.

A Biblioteca B criou um mascote que interage em diversos projetos que possui. Este mascote realiza a hora do conto, inclusive em Libras, faz visitas em diversos locais, tem dois livros nos quais ele narra a história de personagens do município, além de outros projetos que levam o seu nome aproximando assim, a comunidade da biblioteca.

Responsável pelos 8%, a Biblioteca E realiza periodicamente há alguns anos uma conhecida feira de troca de livros. Esta atividade proporciona à comunidade a possibilidade de renovar seus livros de modo simples e sem custo.

As respostas acima ilustram os principais serviços que delineiam as bibliotecas, desenhando uma “cara” para cada uma das pesquisadas.

A última pergunta questionava aos bibliotecários a respeito da atividade ou serviço que as bibliotecas oferecem e que é considerada a que melhor contempla e efetiva as diretrizes do Manifesto da UNESCO.

De um modo geral, o Manifesto da UNESCO procura reunir rumos norteadores para que as bibliotecas públicas desenvolvam e ofereçam serviços de qualidade e condizentes com as tecnologias existentes que se adequem e satisfaçam as demandas informacionais dos freqüentadores de uma biblioteca e, por conseguinte, a comunidade para a qual a biblioteca proporciona seus serviços.

Dois serviços, na visão das bibliotecas pesquisadas, melhor contemplam e efetivam pelo menos uma diretriz do Manifesto. São eles, a “hora do conto” (33%) e um conjunto de atividades que podem ser chamadas de “projetos” (33%).

A “hora do conto” segundo a Bibliotecária da Biblioteca I atende a diretriz específica que diz: “[. . .] criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças desde a primeira infância; [. . .]” (UNESCO, 1994)*. Assim como ela, outras três bibliotecas entendem que a “hora do conto” é a melhor atividade para estimular nas crianças o gosto pela leitura. Dessa forma, a biblioteca acaba não somente incentivando estes hábitos como também cumprindo uma de suas funções, a de lazer, como reforça Barros:

Para a biblioteca pública o meio disponível de oferecer entretenimento a sua comunidade de usuários, está diretamente relacionada à leitura. Conseqüentemente, é através do suporte livro que [. . .] vai cumprir [. . .] seu propósito de levar um pouco de diversão para dentro de muitos lares [. . .]. Sabe-se, por exemplo, que a biblioteca é uma estrutura imprescindível para a produção da leitura e formação do leitor. (BARROS, 2002, p. 100).

Para a outra maioria das pesquisadas (33%), um conjunto de atividades que compreende programas de formação para professores da rede pública sobre a diversidade étnica, oficinas literárias, seminários, encontros, feiras de troca, maratonas literárias entre outros mais se adequa à recomendação e concretiza pelo menos uma diretriz constante no Manifesto:

* Documento não paginado.

“As atividades de formação local aos professores da rede pública, abrangendo palestras e oficinas sobre a cultura afro-brasileira. Nesse sentido, cumpre-se o fomento ao diálogo intercultural e à diversidade.” (BIBLIOTECÁRIO DA BIBLIOTECA F).

Para 25% das bibliotecas seu acervo atual e que atende de maneira completa todas as faixas etárias é a atividade central na satisfação do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, conforme expõe a Biblioteca J: *“O acervo é constituído por diversas áreas de conhecimento, beneficiando todas as faixas etárias.” (BIBLIOTECÁRIO DA BIBLIOTECA J).* E, sendo muito mais abrangente, 8% de pesquisadas entendem que o conjunto de atividades e serviços tradicionais de uma biblioteca agrada as diretrizes do Manifesto.

Foi citada ainda (8%) a oferta de computadores, mesmo que através do telecentro abrigado nas bibliotecas, como um dos serviços que melhor efetiva as diretrizes do Manifesto.

A maioria dos questionários foi entregue via correio eletrônico, o que presume que os respondentes dos questionários tinham acesso à internet e, portanto, à pesquisa, porém uma das pesquisadas (8%) informou não ter podido responder a última questão porque não conhecia o Manifesto da UNESCO.

Portanto da análise das respostas acima se percebe que as bibliotecas públicas tentam satisfazer as diretrizes do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas através da realização da hora do conto para as crianças ou de projetos que visem atrair e instruir o público participante destes projetos.

Entende-se com o exame da auto-imagem das bibliotecas e da atividade ou serviço que elas desenvolvem que as bibliotecas públicas se vêem como um local tradicional na oferta de serviços para seus usuários, pois a grande parte das pesquisadas (42%) consideram o serviço de empréstimo a sua melhor tradução. Mas por outro lado, 66% de bibliotecas acreditam que a contação de histórias e os projetos são as melhores maneiras de efetivar as diretrizes recomendadas pelo Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas. Ou seja, as bibliotecas ainda são locais clássicos de encontro dos usuários com a informação, mas estão muito mais dinâmicas na interação das duas pontas usuário-informação, buscando inovar e

atrair a comunidade para si. Ainda que a sociedade tenha sofrido profundas alterações as bibliotecas souberam se adaptar às mutações.

4.2 Apresentação e Análise dos Dados Qualitativos: as observações nas bibliotecas

No primeiro contato por e-mail com a Biblioteca A o bibliotecário mostrou-se muito cordial o que cria uma empatia e é quesito primordial para o diálogo e para que a comunidade se sinta bem recebida.

Em um espaço amplo, organizada por setores, a Biblioteca está localizada no centro do município em uma praça junto ao prédio do Centro Cultural. Esta aproximação proporciona parcerias com o Teatro traduzidas em saraus e atividades conjuntas. Além disto, interage com escolas, expondo em suas paredes máscaras artísticas de papel feitas por crianças de 9 a 12 anos. A relação de intercâmbio estabelecida entre a biblioteca e a cultura favorece “[. . .] o papel educativo da biblioteca [que] se dá a partir do momento em que ela possibilita aos seus usuários a emergência de potencialidades criativas, artísticas e lúdicas, sempre observando e estimulando a participação popular.” (TARGINO, 1991, p. 43). Ainda tentando aproximar a Biblioteca da cultura, a pesquisada estende o seu horário de funcionamento durante a Feira do Livro do município.

A Biblioteca observada disponibiliza à sua comunidade jornais diários, empréstimo de obras, visita orientada, mesas-tabuleiros de dama/xadrez, mapoteca, livros em Braille, sala de reuniões, sala de restauro, espaço para literatura infantil, acervo de literatura em geral, livros didáticos e espaço para informações sobre o município. A oferta de jornais juntamente com a consulta de livros didáticos era os mais utilizados na ocasião da observação. Este conjunto de diversos materiais disponibilizados aos usuários faz com que “[. . .] a biblioteca [dê] ao indivíduo a oportunidade de se informar, de se instruir, e de se distrair.” (MIRANDA, 1978, p. 110).

As mesas-tabuleiros de dama e xadrez são, à primeira vista, móveis não relacionadas com uma biblioteca, porém pela característica de tradição do município neste jogo, torna-se um serviço que divulga e preserva a sua tradição, garantindo à comunidade que sua memória cultural permaneça viva e constante em seus

habitantes. Este serviço, ao lado do acervo sobre o município e as obras literárias de seus escritores contempla duas das diretrizes do Manifesto da UNESCO que promove “[. . .] o conhecimento sobre a herança cultural, [. . .]” e assegura “[. . .] o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local; [. . .]” (UNESCO, 1994)*.

O espaço para a literatura infantil passava por reformas de modernização a fim de tornar um ambiente mais colorido e agradável para atrair e garantir a atenção das crianças, desenvolvendo assim, os primeiros interesses pela leitura e tornando-as futuras leitoras. O papel de bibliotecário agindo como um gerente, em função de proporcionar às crianças um contato que desperte a imaginação e descubra nelas uma gostosa interação entre as histórias dos livros e o ambiente da biblioteca, mostra a Biblioteca A preocupada com a busca e a educação de novos usuários. Infelizmente o serviço que corroborava com o empenho da Biblioteca em aflorar a imaginação das crianças foi suspenso por falta de funcionários.

Foi possível observar ainda o cuidado com o público Portador de Necessidades Especiais (PNE), como os cegos e cadeirantes, pois o acesso ao prédio é fácil e há a disponibilização de literatura em Braille.

Por atender, em maior parte, os usuários escolares e em segundo a comunidade, a Biblioteca observada criou um setor de restauro, responsável apenas pela encadernação de obras muito manuseadas, conservando e aumentando desta forma, a vida útil dos livros.

A Biblioteca A procura formar um canal de comunicação entre ela e seus usuários, pois realiza boletins informativos com os novos materiais incorporados ao acervo, além dos murais informativos distribuídos pela Biblioteca com informações sobre a própria biblioteca, o município e utilidades públicas, buscando desta forma interagir com a comunidade:

Nesse processo de globalização, de novos paradigmas tecnológicos e sociais e do modelo de desenvolvimento sustentável, caberá à biblioteca pública trabalhar no sentido de corrigir as deficiências do passado, como criar uma interação adequada com a comunidade e implantar produtos que de fato facilitem o acesso à Sociedade da Informação. (SUAIDEN, 2000, p. 57)

* Documento não paginado.

Para reforçar a comunicação, a Biblioteca dispõe de uma caixa de sugestões. Para atender as dúvidas de busca, localização ou outras, a Biblioteca conta com um funcionário de referência, situado próximo ao acervo.

Através da participação em campanhas como a do Agasalho a Biblioteca A trabalha como um catalisador das necessidades da sua comunidade, atuando de maneira conjunta com seu município e divulgando o trabalho social que ela exerce.

Embora abrigando o telecentro do bairro central do município, a Biblioteca A não é responsável pelo seu funcionamento, porém procura atuar em conjunto, oferecendo aos usuários o casamento entre o acervo tradicional e a tecnologia. A este respeito Cunha *et al.* (2005, p. 03) esclarece: “Espera-se da biblioteca pública brasileira contribuição na inserção de uma cultura digital que promova a inclusão das camadas ainda excluídas. Para atingir essa meta terá de conhecer e administrar os seus desafios e oportunidades.”.

Recentemente transferida para o atual prédio, a Biblioteca B está localizada no centro do município. Distribuída em algumas salas, a Biblioteca empenha-se fortemente na promoção da leitura. Com ambientes bem iluminados, expõe ao longo de suas salas e corredores, poesias e peças antigas pertencentes ao Museu instalado no mesmo prédio, integrando desta forma, a literatura, a cultura e a tradição do município, gerando a promoção da herança cultural enfatizada no Manifesto da UNESCO (1994). Miranda salienta que “A biblioteca deve devotar-se à obtenção das obras que representam a cultura e a história da comunidade, do município e seu entorno, [. . .].” (MIRANDA, 1978, p. 04).

Oferece aos seus usuários obras de autores locais, jornais do dia, revistas, literatura, livros didáticos, setor multimeios e muitas atividades de extensão.

Por ser o público estudante o seu maior usuário, a Biblioteca B intenciona reverter o público atraindo em maior quantidade a comunidade, incorporando ao acervo livros com mais qualidade e através do Clube de Leitura.

Para divulgar novas obras a Biblioteca B conta com a exposição em mostruário no setor de livros novos e recebidos.

A presença da Biblioteca se dá ainda na participação na Feira do Livro local e através de dois biblioparques que são espaços em parques com biblioteca e área para redes. O primeiro biblioparque faz com que a Biblioteca tenha integração com o meio ambiente e desenvolva a conscientização ecológica; o segundo biblioparque é temático e enfoca a tradição do Estado. A preservação da tradição e conhecimento

da herança cultural desenvolvida por meio do biblioparque temático concretiza uma das missões do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (UNESCO, 1994).

Embora a Biblioteca B seja aparentemente modesta, com um espaço físico não muito grande, porém acolhedor, a Biblioteca desenvolve vários projetos sócio-educativos através do Setor de Extensão, localizado no Setor Infantil. Estes projetos são representados por um personagem que faz contação de histórias inclusive em Libras (Linguagem Brasileira de Sinais), visita a hospitais, asilos e apresenta a Biblioteca e o Museu. Este personagem faz o elo entre a Biblioteca e a comunidade, o que fortalece os hábitos de leitura, estimula a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens, promove o apreço pelas artes e apóia a tradição oral (UNESCO, 1994).

A Biblioteca garante ainda o acesso à expressão das artes e do espetáculo (UNESCO, 1994) através das oficinas promovidas pela instituição e do Concurso de Poesia.

A dedicação na promoção de acesso aos diferentes meios de arte e informação é revelada também na oferta do setor multimeios, que disponibiliza recursos tecnológicos para os usuários da Biblioteca, bem como o a oferta da internet que “[. . .] representa um impacto na ampliação do conhecimento, sendo importante a atuação da biblioteca pública nesse sentido.” (CUNHA *et al.*, 2005, p. 06).

Observou-se que apesar da Biblioteca B desenvolver atividades relevantes para a ampliação das capacidades intelectuais e culturais de cada indivíduo, ela não estimula a pesquisa das obras em seu catálogo, sendo exclusivamente realizadas por seus funcionários, não contribuindo para que seus usuários desenvolvam habilidades de busca e seleção da informação que procuram: “Educação informacional é como tem sido chamado o conjunto de habilidades para acessar, usar, criticar, interpretar e apropriar-se, ou não, da informação.” (BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008, p. 34).

A Biblioteca B trabalha para aumentar a oferta da cultura entre seus usuários, atuando de forma conjunta com a prefeitura do município. Através de seu personagem um pouco da história do município e da Biblioteca já foram contadas. A dedicação da Biblioteca em proporcionar a comunidade o acesso à cultura é o trabalho que mais chama a atenção nesta Instituição. Trabalhar no sentido de ampliar a

[. . .] ação cultural retém o conhecimento na biblioteca ao mesmo tempo em que o espalha transformando-o em outros conhecimentos. Assim ela permite a produção de conhecimento e de valores culturais, aproxima as pessoas, desvenda o indivíduo para si e para o outro. (PINHEIRO, 2009, p. 01).

O contato com a bibliotecária da Biblioteca C foi bom, porém por ela ser um pouco agitada não oferece tempo para conversa.

A Biblioteca C está localizada próxima aos prédios do governo do município. Em uma casa antiga com paredes decoradas por grandes quadros, a Biblioteca estende-se por algumas salas e uma casa em anexo nos fundos.

Foi possível verificar distribuído pela Biblioteca alguns murais com informações sobre atividades culturais e de utilidade pública. Também possuem avisos e algumas regras sobre a Biblioteca. Muito chamou a atenção os avisos de “Fale baixo”, “Não emprestamos materiais” e o mais curioso “Não temos bola de cristal, nem varinha para adivinhar o livro que você pegou ontem. Anote a bibliografia.”. Estes cartazes criam uma barreira para o diálogo e empatia do público que frequenta a Biblioteca, o que revela que não há interesse em aumentar a participação da Biblioteca dentro da comunidade, pois “[. . .] atos, ações e atitudes do administrador de acervos revela o seu jugo e sua missão em dinamizar as facetas da biblioteca.” (BLATTMANN; FRAGOSO, 2006, p. 58).

Há ainda outros painéis sobre escritores.

No espaço amplo destinado para estudo e circundado por um jardim de inverno, existe boa iluminação natural, com mesas e cadeiras novas, porém desconfortáveis para ficar sentado muito tempo, pois são feitas de madeira. Para tornar este ambiente agradável é fundamental dar atenção à ergonomia. Conforme Carvalho (1998, p. 19): “A observação dos conceitos ergonômicos é fundamental para que se obtenha uma aproximação entre o desejado e o obtido.”. No momento da observação os usuários estavam em silêncio e os ambientes sem nenhum barulho. O maior número de usuários da Biblioteca é de estudantes. Na carência das bibliotecas escolares, o público transfere suas demandas à biblioteca pública. Nogueira e Cortinovi (2006, p. 35) salientam “[. . .] que a utilização da biblioteca escolar, em sua plenitude, como mediadora do processo ensino-aprendizagem, é uma prática ainda longe do nosso contexto.”. Por isto, a biblioteca pública toma para

si a tarefa de “[. . .] facilitadora do uso da informação no desenvolvimento do cidadão.”.

O acervo para empréstimo é acessível ao público e o balcão de empréstimos encontra-se logo na entrada da Biblioteca, onde também é feita a recepção, entretanto o atendimento não é acolhedor. As atendentes não cumprimentam e perguntam diretamente o que querem os usuários. A atendente do Setor de Referência, que não é aberto aos usuários, não permanece no Setor, tendo os usuários que aguardar ou chamar por alguém. Grogan (2001, p. 34) nos diz que “A receptividade é uma virtude, e a tranqüilidade é uma qualidade pela qual devem lutar aqueles cuja profissão é servir pessoas.”. Nesta observação foi possível constatar que os usuários ficam tímidos e a entrevista de referência não ocorre. A entrevista de referência, como descreve Grogan (2001), constitui-se como uma relação humana, como atos de comunicação interpessoal, porque há a interação entre duas pessoas ou mais que muitas vezes não se conhecem e é preciso uma socialização para bibliotecário de referência e usuário se comunicarem e desenrolar bem a entrevista, compreendendo bem o que o usuário procura na biblioteca.

A Biblioteca C tem uma sala para jornais do município, livros didáticos e história em quadrinhos (HQ). Possui a legislação municipal em Braille e expositores de livros. Possibilitar o conhecimento e divulgar publicações oficiais permite ao usuário se tornar um cidadão consciente, isto é o que sugere Miranda:

FORNECER PUBLICAÇÕES OFICIAIS para que os cidadãos possam informar-se sobre leis, instituições e serviços que afetem a sua própria vida. Longe de converter-se num fator de “dirigismo” nos moldes dos países totalitários, daria ao indivíduo o conhecimento de seus deveres e direitos, das oportunidades que existem para ele, dos meios pelos quais ele pode desenvolver-se para o progresso próprio, da família e do país. (MIRANDA, 1978, p. 03).

Junto à Biblioteca funciona o telecentro, serviço que na área central dos municípios encontra-se comumente junto à elas.

No prédio de dois andares localizado nos fundos da Biblioteca, está o setor infanto-juvenil no andar de baixo e no andar de cima encontra-se a sala de Encadernação e a sala onde ficam guardados os *kits* Conto. Para chegar até o setor infanto-juvenil é preciso atravessar a Biblioteca, descer alguns degraus e subir outros, o que não facilita o acesso independente para as crianças.

No setor infanto-juvenil não há atendente. O espaço dedicado aos pequenos não é colorido e agradável, não chamando a atenção das crianças e conseqüentemente não estimulando a interação da criança com a biblioteca. Esta interação deveria enriquecê-la de forma positiva. Conforme Melo e Neves

O contato com o livro possibilita o desenvolvimento da linguagem, cultural e cognitivo nas crianças, pois estabelece novos padrões de raciocínio abrindo novos espaços através dos quais as crianças possam se expressar exercitando a criatividade. (MELO; NEVES, 2005)*

As atividades que este setor deveria oferecer servem como processos educativos, criativos e dinâmicos que permitem uma educação permanente, desenvolvendo a criatividade na criança e constituindo-se de um recurso para atrair a criança à biblioteca. Por isto, o ambiente deveria ser adequado ao estímulo e ter paredes coloridas e decoradas com motivos infantis. E não, como foi constatado, com paredes brancas e sem decoração, apenas com um mural com indicação de cores e faixa-etária. As estantes deste setor também não eram adequadas, pois além de serem altas, o que não permite o acesso das crianças aos livros, ainda estavam em mau estado, com tijolos as apoiando.

Na sala ao lado, guardam-se os *Kits* Conto que são emprestados para professores e interessados. A biblioteca C não desenvolve a atividade de contação de história.

A Biblioteca D está abrigada no prédio do Centro de Cultura, afastado alguns minutos do centro do município. Situada no andar térreo, o ambiente é pequeno e pouco iluminado, por aproveitar a iluminação natural.

O acervo e as mesas para estudo ficam próximos, porém há espaço para a circulação de usuários entre as estantes. O espaço é silencioso, mas sofre com alguns ruídos externos.

A Biblioteca D disponibiliza aos seus usuários jornais do dia do município e da grande Porto Alegre, além de revistas de história e cultura. No seu acervo existe literatura em geral, uma seção de obras de história e cultura afro-brasileira e obras de poetas e autores do município e sobre o município. A oferta de obras e informações que preservam e perpetuam a história da comunidade atendida pela

* Documento eletrônico não paginado.

Biblioteca permite aos usuários o contato com as suas raízes e tradições, desta forma, as bibliotecas promovem “[. . .] a memória via escrita e leitura.” (BLATTMANN; FRAGOSO, 2006, p. 58).

Em uma área reservada para a literatura infantil, encontram-se as obras destinadas às crianças e pré-adolescentes. A parede principal tem um grande desenho bonito e colorido feito em giz de cera. As demais paredes são coloridas e enfeitadas com desenhos e cartazes com calendário socioambiental ilustrando as Eras tecnológicas. Neste setor, as crianças e jovens encontram estantes adequadas ao seu tamanho com revistas apropriadas para a sua idade. As crianças também dispõem de lápis de cor sobre a mesa para estimular a criatividade. Embora o espaço seja pequeno, ele é realmente muito agradável. A possibilidade de união entre o desenvolvimento da criatividade através do divertimento da brincadeira, do desenho e do mundo dos livros infantis dá para a criança o prazer do lazer proporcionado pela Biblioteca. Com esta união, a biblioteca pública acaba por realizar a função de lazer: A função recreacional ou de lazer entende a biblioteca pública como um espaço que deve oferecer entretenimento através da leitura, [. . .].” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 72)

A Biblioteca parece contar com pouco recurso financeiro, todavia desenvolve, em datas comemorativas, contação de histórias, participa da Feira do Livro do município e buscam participar de atividades junto com o Centro de Cultura.

A Biblioteca ainda não oferece acesso à informática, mas tem projeto de aquisição. O interesse pela aquisição de computadores confere à Biblioteca um relevante papel de incentivadora dos novos meios de informação, pois: “[. . .] a capacitação no uso de tecnologias de informação e de comunicação em meio digital, incluindo a Internet, são apenas o primeiro passo para possibilitar a inserção do indivíduo na cultura digital.” (CUNHA *et al.*, 2005, p. 05).

O contato com a Biblioteca E se deu por telefone e não foi nada receptivo. Neste contato, após a identificação pessoal e do objetivo da observação, a bibliotecária disse que era possível fazer a pesquisa na Biblioteca, porém não poderia dispor de um funcionário para auxiliar na visita ou em possíveis dúvidas, o que não era pedido. Neste caso, o papel de serviço de referência que se reflete no bom atendimento ao usuário não foi realizado. Grogan (2001, p. 34) salienta que o cerne da prática bibliotecária “[. . .] é, em primeiro lugar, sua característica de envolver uma relação pessoal face a face [. . .]”. Como a bibliotecária não poderia

responder o instrumento da pesquisa, que seria também um questionário, o mesmo ficou de ser enviado por e-mail, como resposta ela disse que pelo fato de ser prontamente enviado via correio eletrônico, não significaria que no dia seguinte, quando se daria a observação, ele estaria respondido.

Este primeiro contato se refletiu em uma observação nada acolhedora, pois durante todo o tempo de estadia na Biblioteca E nenhum funcionário, estagiário ou qualquer outra pessoa do local interagiu mais do que simplesmente fornecer uma chave para o escaninho sem dizer sequer uma palavra.

A Biblioteca situada há poucos minutos do centro, abriga-se junto à um Centro Cultural, o que deveria valorizar a sua localização. Distribuída em algumas salas, o local tem fios amontoados, paredes sujas e o chão um pouco precário, o que causa desconforto aos usuários. O ambiente desagradável reflete na qualidade de vida no trabalho, o que se reverte no mau desenvolvimento do serviço de referência. Para Vieira (1996, p. 39), qualidade de vida no trabalho é a “[. . .] melhoria nas condições de trabalho, com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variações comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para o empregado como para a organização.”.

Os setores são pouco e mal sinalizados e um dos que possui sinalização está com a placa virada. Foi observada uma sinalização para a Videoteca, porém não foi encontrado o setor. “Um sistema de sinalização é de fundamental importância para o bom funcionamento de uma biblioteca. É através dele que o usuário irá encontrar com maior rapidez as informações de que necessita [. . .].” (SILVEIRA, 2000, p. 49)

À disposição dos usuários com acesso livre estão os livros em Braille, o acervo de literatura, o setor infantil e o setor de periódicos junto com o acervo de literatura juvenil. O setor de literatura é bem iluminado e se localiza logo na entrada da Biblioteca, percebe-se que é um dos mais procurados: “A possibilidade de ler livros no local ou pegá-los emprestados, oferecem um lugar de encontro para pessoas interessadas pela escrita, [e] podem proporcionar um serviço de orientação ao leitor [. . .].” (ESPANHA, 2004, p. 3).

As paredes das escadas internas que levam a outros setores são pintadas com bonitas aquarelas. Nestas paredes são penduradas também *banners* com o tema sobre trabalho.

No setor infantil se acha apenas dois brinquedos e alguns livros desorganizados. Com a pequena janela alta a iluminação é ruim e não havia, no momento da observação, funcionário para atender. Aliás, com exceção do setor de empréstimo, onde ficam as obras de literatura, nenhum outro setor se encontrava funcionários. Na sala das crianças havia ainda uma televisão e aparelho de vídeo.

No setor de periódicos também não havia funcionários e o local era desorganizado.

No andar de cima, onde há mesas para leitura e estudo o ambiente era pouco iluminado, porém havia mais usuários lendo no local. Neste espaço, existem computadores disponíveis para acesso ao catálogo. Para o seu uso a Biblioteca dispõe de *folders* explicativos que auxiliam na busca. Entre as estantes deste andar se observou desumidificadores de ambiente.

Ainda no setor acima, a Biblioteca conta com uma coleção dedicada às obras japonesas e entre essas estantes se verificou amontoados em um canto materiais velhos de uso da Biblioteca. Cativar os usuários reais e atrair os potenciais, democratizando a informação “[. . .] requer, necessariamente, além do conhecimento e da integração da biblioteca com a comunidade, a disseminação e o acervo à mesma.” (TROLLER, 2000, p. 150).

Como atividade de promoção da leitura, a Biblioteca E realiza anualmente uma feira de troca de livros que reúne bibliotecas do município e da grande Porto Alegre. Organiza também, projetos de integração com a comunidade do seu entorno através de saraus com escritores e músicos da cidade. A Biblioteca proporciona o acesso a um pequeno acervo que circula por centros comunitários e hospitais, por exemplo. Disponibiliza ainda, seu espaço para cursos, oficinas e conferências de interesse cultural. Através de diversas ações, a Biblioteca engrossa o incentivo à leitura e a cultura:

Para a biblioteca pública o meio disponível de oferecer entretenimento a sua comunidade de usuários, está diretamente relacionada à leitura. Conseqüentemente, é através do suporte livro que [. . .] vai cumprir [. . .] seu propósito de levar um pouco de diversão para dentro de muitos lares [. . .]. Sabe-se, por exemplo, que a biblioteca é uma estrutura imprescindível para a produção da leitura e formação do leitor. (BARROS, 2002, p. 100).

Para divulgar a Biblioteca e torná-la conhecida, a Instituição tem um *folder* que informa sobre sua história, seu acervo, seus serviços e suas atividades de promoção da leitura. Entende-se a ação de divulgar bibliotecas e seus recursos como a promoção dos serviços e produtos que uma biblioteca disponibiliza à comunidade na qual está inserida. Para isto é preciso ter em vista que o ponto-chave a ser levado em consideração pela biblioteca pública é, sem dúvida, o seu usuário, visto que “O foco para qualquer análise de marketing é o **exame das necessidades dos seus usuários**, ao invés da avaliação dos serviços e produtos que estão sendo oferecidos no momento.” (SILVEIRA, 1987, p. 176).

O espaço pequeno e de pouca iluminação da Biblioteca F está situado na praça central de um município da grande Porto Alegre. A primeira aproximação com o responsável pela Biblioteca foi um tanto indócil, pois por problemas na linha telefônica, não foi possível agendar previamente a visita. Após esclarecer a falha no agendamento e a entrega da carta de apresentação para a realização da observação, a comunicação melhorou.

Para chegar até o prédio da Biblioteca foi preciso pedir auxílio às pessoas que estavam na praça, visto que não há sinalização para chegar à Biblioteca F, assim como também não há na própria Biblioteca. Fonseca (1987) aponta a sinalização externa da biblioteca como sendo a que indica a direção a ser tomada, ou seja, é o caminho a seguir para se chegar até a biblioteca. Outro sinal exterior que deveria existir, segundo Fonseca (1987), é a identificação que indica a chegada ao destino e o nome da biblioteca.

Dentro da Biblioteca, o ambiente era gelado e por causa da chuva que caía no dia anterior, existiam baldes no chão.

A maior parte de seus freqüentadores são estudantes e apenas um usuário pesquisava em livros didáticos. Durante a observação, funcionários caminhavam na Biblioteca o que causava algum desconforto. Para o conforto na biblioteca, o ruído “[. . .] é o mais relevante e o que mais prejudica a execução de tarefas intelectuais.” (FRANCELINO, 2000, p. 245).

O setor técnico, bastante desorganizado, e o de empréstimos localizam-se na ante-sala, onde também tem mesas para estudo. As paredes eram mofadas e em mau estado. Os escaninhos para a guarda dos materiais dos usuários não tem chave e há cartazes avisando que a Biblioteca não se responsabiliza pelos materiais ali deixados. Garantir que haja condições de acesso físico e informacional é

fundamental para a democratização da informação e efetivação da cidadania. Zingano enfatiza:

É neste ponto que está o desafio das bibliotecas públicas. Adotar uma visão estratégica, tornar-se uma instituição ativa e eficaz, facilmente acessível para o cidadão. O papel da biblioteca pública é estar “aberta” para todos, garantindo um ambiente de aprendizado, apoiando as pessoas e promovendo as habilidades no uso da tecnologia. (ZINGANO, 2006, p. 82).

No espaço para literatura infantil as paredes são feias e com manchas de mofo. Neste espaço, que fica em um dos corredores do acervo que se divide com a parede externa da Biblioteca, há poucos e altos atrativos para as crianças. As estantes para os livros, assim como a dos gibis, são altas, dificultando o livre acesso dos pequenos. A necessidade de dispensar tratamento diferenciado ao segmento infantil se dá pela extrema importância de iniciação à leitura e desenvolvimento social e requer maior atenção por parte do bibliotecário-gestor, como menciona Arruda:

É válido ressaltar que, durante a prática dessa função o público infantil não pode ser esquecido, uma vez que a biblioteca deve desempenhar o papel complementar junto à família e escola, necessitando, para isso, de um local reservado às crianças, contendo livros, jogos, brinquedos e gibis apropriados para cada faixa etária, TV e vídeo, palco para representações, a fim de despertar o raciocínio, coordenação motora e, sobretudo, o gosto pela leitura. (ARRUDA, 2000, p. 13).

A Biblioteca F disponibiliza à comunidade jornais locais, livros de literatura e didáticos, revistas e obras sobre o município. Ela não oferece acesso à informática e como não possuem computadores para utilização dos usuários, a oferta de CDs que era proporcionada, não estava mais sendo aproveitada.

O acervo de acesso aberto está um pouco desatualizado e empoeirado, o que acaba interferindo no contato entre usuários e obras. Neste sentido, Blattmann (2006, p. 66) questiona em um de seus artigos “Se não tivermos acervos significativos (qualitativos) e com ações para uso, quem usará os serviços de uma biblioteca?”.

Foi possível observar que a Biblioteca auxilia em pesquisas, pois no momento da visita, uma usuária estava sendo ajudada. Ainda enquanto agente informativo

para a comunidade, a Biblioteca F tem um mural que divulga informações gerais, porém é visualmente afastado para o leitor, já que o mural é fixado atrás do balcão de atendimento. O serviço de Xerox é um facilitador na pesquisa de usuários, entretanto é preciso pagar as cópias previamente na prefeitura do município que está situada do outro lado da rua. Quando a biblioteca proporcionar serviços de qualidade e de fácil acesso, servindo adequadamente a comunidade,

[. . .] ela passará a ser o caminho que possibilitará a participação efetiva na sociedade da informação. [. . .] sem essa oportunidade, milhares de pessoas jamais terão oportunidade de entender e de ter noção dos seus direitos e deveres em uma sociedade globalizada, pois o acesso à informação, nos novos tempos, significa o investimento adequado para diminuir as desigualdades sociais e as formas de dominação que foram dominantes na história contemporânea. (SUAIDEN, 2000, p. 60).

Embora a Biblioteca G não esteja bem sinalizada na rua, o prédio de dois andares é colorido e chama a atenção por suas cores e arquitetura. As salas internas são pequenas, mas bem organizadas e com boa iluminação.

No andar térreo, logo na entrada, há um quadro de avisos com informações culturais e de saúde para a comunidade. Manter o público informado é uma das missões que Miranda recomenda:

Na verdade, o usuário tem o direito de encontrar na biblioteca local os textos de leis, decretos e toda informação pertinente que possa interessar-lhe como cidadão. Afinal, a biblioteca pública municipal é um serviço público, financiado pelos cofres públicos mediante o pagamento de impostos; deve, portanto, constituir-se num centro de informação útil para a localidade. (MIRANDA, 1978, p. 03).

Estão também, a sala de obras para empréstimos e o setor de literatura infantil. No setor de empréstimos, a Biblioteca aproveita a boa iluminação natural. Com um grande expositor de livros, ela divulga as obras novas na biblioteca, ação esta, revertida em bom fluxo de obras emprestadas que pôde ser observada durante a visita. Na sala ao lado, apesar da pintura das paredes já desgastada, encontra-se o setor infantil, um ambiente realçado pelas cores e motivos decorativos que alegam o espaço, tornando-o muito atraente para as crianças. As mesas têm cuidadosos acabamentos de personagens infantis, além de coloridas. Assim como as mesas, as cadeiras também são apropriadas para o tamanho de seus

freqüentadores. Neste espaço lúdico até mesmo as cortinas são estampadas com desenhos infantis. O ambiente iluminado pelas grandes janelas peca pelas estantes altas que abrigam os livros, pois dificultam a liberdade de escolha dos pequeninos.

O setor infantil tem que ser um ambiente agradável para as crianças, pois é nesse espaço lúdico que os pequenos encontrarão meios para estimular a inteligência, integrar a criança ao grupo, além de proporcionar diferentes sensibilidades, desenvolvendo assim, a imaginação. Estes estímulos são fundamentais, principalmente nos primeiros anos de idade, para o contato com os livros e as histórias. Desse modo é que a criança continuará sempre a buscar novas histórias e mais bibliotecas. A biblioteca estará, portanto, exercendo algumas de suas funções, visto que a função educacional contempla auto-educação e a facilidade para cultivar os interesses pessoais, ampliando os conhecimentos, corroborando com a função lazer que prima pela oferta do emprego positivo do tempo livre do indivíduo (MORAES, 1982).

No andar superior situa-se o setor de pesquisa. Em um grande ambiente, os usuários têm à sua disposição um acervo bem organizado com obras de referência e materiais sobre a história do município e de autores locais. Esta sala está ainda em fase de colocação de computadores para acesso da comunidade, visto que “[. . .] na atualidade observa-se o predomínio no interesse pela Internet para a ampliação do conhecimento e exercício da cidadania.” (CUNHA *et al.*, 2005, p. 03). A Biblioteca disponibiliza acesso aos jornais do dia e de outras edições. No setor de pesquisa, o usuário dispõe de mapas e revistas. Há também, um quadro de avisos com informações gerais para os freqüentadores.

Nestes três ambientes, os usuários encontram com boa recepção, informações relevantes para o desenvolvimento de sua educação e a construção de uma cidadania mais digna. É neste sentido que a biblioteca pública deve trabalhar para a “[. . .] conscientização social da comunidade – a formação para a cidadania – para que o usuário potencial, membro da comunidade, possa efetivamente entender e expressar as suas necessidades cotidianas e informacionais.” (SUAIDEN, 2000, p. 52).

A inclusão digital que a Biblioteca G proporcionará quando estiverem totalmente implantados os recursos de informática formará o casamento ideal para o desenvolvimento das pessoas e a mistura de idéias que uma biblioteca comporta.

A mais antiga dentre as pesquisadas, a Biblioteca H se abriga temporariamente em uma casa de cultura, dispersando-se em várias salas. Com espaços amplos, tem boa iluminação e receptividade.

Esta observada possui um dos maiores acervos do Estado e sua coleção incorpora diversos tipos de suporte, atendendo desta forma, diferentes necessidades informacionais de seu público. Exercendo sua atividade mais primordial, a Biblioteca H atende o Manifesto da UNESCO quando este a define como um local onde “Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e materiais correntes [. . .]” (UNESCO, 1994)*.

No setor de referência, a iluminação é favorecida pelas grandes janelas, mas que prejudicam a acústica do local com interferência de ruídos de outras salas que realizam atividades. Encontra-se a disposição dos usuários jornais diários e revistas semanais, bem como de cultura, história e arte. A oferta deste tipo de material atrai grande número diário de usuários para este setor. Que contam ainda, com um quadro de avisos com grande variedade de informações para a sociedade. Nele, a Biblioteca divulga informações sobre teatro, cursos, palestras, outras culturas, arte, festivais e utilidade pública, dentre outras. Embora divulgada em um meio tradicional, a idéia de disseminar a informação é válida, pois para Zingano o importante é que o cidadão tenha acesso à ela:

Hoje a informação difundida pelos modernos meios de comunicação é, sobretudo, a principal forma de inserção de cada pessoa no mundo, no cotidiano concreto, na realidade do dia a dia. [. . .]. O acesso à informação de cada um à realidade ocorre, fundamentalmente, mediada pelas bibliotecas públicas [. . .]. (ZINGANO, 2006, p. 74).

O público freqüentador da Biblioteca H se divide entre estudantes, que é a maior fatia de usuários, e comunidade, que usufrui da leitura de jornais.

O setor de empréstimo disponibiliza literatura nacional e internacional e é muito procurado por estudantes e pessoas que buscam obras literárias para o vestibular e a comunidade que lê com freqüência.

* Documento não paginado.

A leitura se encontra numa relação íntima do indivíduo com as associações que ele faz com a ação de ler. Portanto, a leitura envolve não somente o decifrar dos códigos lingüísticos, mas também a conexão do texto lido com a vivência do leitor, para que isto tenha sentido. (CALDAS; TÁLAMO, 2005, p. 78).

A Biblioteca oportuniza um espaço para literatura de autores gaúchos e obras referenciais para pesquisadores sobre o Estado.

Na observação, foi possível constatar o alto fluxo de usuários no setor que disponibiliza acesso aos computadores e internet. Devido a redução de espaço, o setor deixou de disponibilizar mídias digitais momentaneamente, o que prejudica a qualidade da oferta de recursos digitais e da inclusão digital. Cunha *et al.* diz que “O discurso da inclusão digital traz, subjacente, a necessidade da democratização da informação através da Internet e a universalização do seu acesso e uso.” (CUNHA *et al.*, 2005, p. 06).

Um dos espaços mais interessantes que a Biblioteca H oferece, é o setor Braille que disponibiliza para a população que tem baixa visão ou nenhuma, uma variedade enorme de obras em sistema Braille. Além de obras da literatura, os usuários contam com fitas cassetes e CDs que narram histórias literárias. Com este setor a Biblioteca observada, recebe pessoas com deficiências visuais oriundas de toda a grande Porto Alegre.

Nesse momento, as bibliotecas públicas são compreendidas como organismos de vital importância social na circulação da informação [. . .] Atualmente, o aparecimento das tecnologias da informação acelera o processamento, o armazenamento e a comunicação da informação, e um novo cenário de otimismo parece evocar a euforia da inclusão social, isto é, a participação social de todos os sujeitos, independentemente de classe social, raça ou credo. Assim, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) consolidam-se como importante estratégia para o desenvolvimento educacional, econômico, político e cultural de uma sociedade. (BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008, p. 27).

Abrigado no mesmo espaço do setor Braille, a Biblioteca possui um especialista em restauração de livros. Este especialista faz reparos e encadernação em obras muito manuseadas e, portanto desgastadas.

As atividades que a Biblioteca H realiza, como oficinas de leitura, de encadernação, de restauro, de dinamização de bibliotecas, de exposições temáticas, de saraus, enfim, de encontro com a arte e a cultura, são fundamentais e exercem

papel de facilitadoras na ligação da comunidade com agentes enriquecedores do alargamento da cidadania e do auto-desenvolvimento pessoal. Estas atividades tornam a biblioteca interlocutora entre a informação e o usuário, desempenhando funções vitais para a construção da cidadania, pois cumprem as premissas, conforme Almeida Júnior (1997), das funções culturais, que liga a cultura à erudição através de manifestações artísticas; recreacional ou de lazer, tendo em vista que a biblioteca é capaz de oferecer entretenimento ao público e por que não, educacional e informacional, visto que a função educacional engloba outros aspectos do que não somente a de supridora das carências da biblioteca escolar, e informacional porque permite o acesso ao conhecimento.

Entretanto, a Instituição não contempla um espaço fundamental para a criação de novos leitores e futuros usuários. A observada não oferece um espaço para a literatura infantil e, conseqüentemente, falha na base da construção e no aumento do que Feitosa (1998) chama de raio de atuação.

A Biblioteca H representa também um dos escritórios regionais do SNBP, oportunizando para as bibliotecas cadastradas no Sistema a distribuição de livros e auxiliando nos projetos desenvolvidos pela Fundação Biblioteca Nacional.

De um modo geral, a Biblioteca H desempenha papel central na vida de sua comunidade, pois como sempre veio fazendo, a biblioteca pública tem função:

[. . .] sociocultural, enfocando seu desempenho nas comunidades de usuários e sua participação na vida e cotidiano das pessoas, bem como a procura pelos seus serviços comunitários. Neste contexto é fundamental entender a biblioteca pública como agente de transformação social que contribui de forma decisiva para preparar a criança e o jovem de hoje a ser um cidadão no amanhã [. . .] (BARROS, 2002,p. 86).

A ótima recepção da Biblioteca I foi de imediato. As bibliotecárias superam-se à disposição para esclarecer qualquer dúvida no primeiro contato telefônico. Igualmente foi a acolhida da observação na Biblioteca. O bom atendimento na referência é traduzido em todos os serviços que a Biblioteca oferece, pois com Grogan (2001) enfatiza, o serviço de referência é o mais gratificante e feliz para quem o realiza.

A Biblioteca I se encontra no mesmo prédio da Secretaria de Educação do município, no térreo. Embora bem sinalizada externamente, o prédio fica distante do

centro do município há alguns minutos de carro. Por ser ela “[. . .] a primeira facilitadora do uso da informação no desenvolvimento do cidadão.” (NOGUEIRA; CORTINOVI, 2006, p. 35) a biblioteca pública deve estar acessível ao maior número de pessoas.

Separada por uma pequena sala do setor de referência, a Biblioteca se divide em duas outras salas onde abrigam o setor técnico e o ambiente espaçoso que se distribui o acervo e as mesas para estudo.

O atendimento no setor de referência é bom. É neste setor que a Biblioteca oferece informação e divulgação cultural e educativa através de seu mural, além de uma estante e de uma listagem que expõe as novidades da Biblioteca. Suaíden (2000, p. 59) ressalta “[. . .] que as bibliotecas públicas, inclusive para demonstrar o custo-benefício dos produtos e serviços, devem se utilizar, cada vez mais, de metodologias e técnicas na interação com a comunidade.”

A sala do acervo é ampla e bem iluminada artificialmente. Junto às mesas de estudo, há uma mesa para bibliotecário/funcionário de referência. Nesta mesa se encontra um “guia” com informações sobre a história, o funcionamento e os serviços que a Biblioteca oferece. Ele guia é escrito de forma clara e direcionada aos usuários. Este guia serve como agente divulgador da Biblioteca. Amaral explica o marketing na biblioteca:

Para transferir princípios do marketing para o setor de informação, onde a maioria dos serviços e produtos são gratuitos, inexistindo praticamente sua comercialização, torna-se necessário realizar grande exercício. A unidade de informação deve ser concebida como um “negócio” igual a qualquer outro, onde o lucro pode ser dimensionado pelo crescimento e valorização dessa unidade, bem como pela satisfação das necessidades de informação de sua clientela, ou seja, dos consumidores atendidos por ela, geralmente denominados usuários pelos bibliotecários. (AMARAL, 1996, p. 208).

O acervo bem organizado e sinalizado permite o acesso livre aos usuários, que são em maioria de público escolar. Esta maioria de usuários é reflexo de anos passados, visto que “A falta de bibliotecas escolares fez com que os alunos se utilizassem das poucas bibliotecas públicas existentes.” (SUAIDEN, 2000, p. 55). Sua coleção é formada por obras de literatura, livros didáticos, técnicos, folhetos, obras de referência, revistas, jornais, materiais multimeios (CD, DVD, VHS).

O livro (fundamentalmente) e os meios audiovisuais dariam ao usuário da biblioteca pública o acesso ao acervo produzido pela inteligência nacional ou pela experiência estrangeira, para que ele, mediante o que se convencionou chamar de atualização permanente de conhecimentos [. . .]. (MIRANDA, 1978, p.03).

Apesar de proporcionar obras de literatura infantil, a Biblioteca não dispõe de um espaço apropriado às crianças. Os livros estão distribuídos em estantes altas, dificultando o acesso dos pequenos a eles. “A biblioteca infantil [. . .] tem como objetivo principal despertar o interesse e o gosto da criança pelo livro.” (NOGUEIRA, 2000, p. 108), para isto, a disposição do acervo e o seu acesso devem ser adequados. Possui ainda, obras de autores locais que, inclusive, fazem encontros da Academia dos Escritores na Biblioteca.

A Biblioteca recebeu a doação de alguns computadores e está implantando o telecentro, atividade que contemplará a promoção do uso das tecnologias. “Nesse contexto a Internet representa profundas alterações no organismo social e uma revolução no conceito de fronteiras geográficas e de tempo, exigindo o estabelecimento de espaços de aprendizagem que facilitem a inclusão digital.” (CUNHA *et al.*, 2005, p. 07)

Por se encontrar junto ao prédio da Secretaria de Educação, a Biblioteca I presta assessoria às salas de leitura das escolas municipais, além de proporcionar para os usuários da Biblioteca, treinamento, visita orientada e hora do conto. Estas atividades se configuram dentro da função cultural:

[. . .] a ação cultural pode ser determinada, ainda que seja um reducionismo, como um dos fatores de adensamento da relação entre o freqüentador e a equipe de mediadores e, claro, algo que venha a dar sentido e coerência às atividades culturais promovidas dentro e fora do espaço.(PINHEIRO, 2009, p. 01).

No contato telefônico inicial com a Biblioteca J a responsável condicionou a observação da Biblioteca com a leitura prévia do trabalho finalizado, visto que, segundo a Diretora, a Instituição teve divergências com outro pesquisador. Não sendo admissível a manipulação dos dados ou exclusão da observada e inviável a re-análise dos dados após a leitura pela Diretora da Instituição caso esta não estivesse de acordo com o resultado, a Biblioteca J seria excluída da amostra. A aprovação para realizar a pesquisa só se deu após a identificação da orientadora, a

Professora Doutora Ana Maria Dalla Zen. Entretanto, por compromissos externos à Biblioteca, a responsável não pode estar presente.

A Biblioteca J que se localiza na avenida principal de um bairro do município é bem sinalizada, tanto internamente quanto externamente. Atende a comunidade local e de mais dois outros bairros próximos. Abrigada em uma casa alugada, o local é pequeno e ocupa duas salas.

O atendimento é bom, no momento da observação a funcionária, que trabalha na Biblioteca desde a sua criação, auxiliava uma estudante. O fluxo de usuários, sobretudo de estudantes, era constante. Eles desejavam renovar, pesquisar, e fazer doações para o brechó que seria realizado no próximo final de semana. O trabalho social que a Biblioteca J desempenha possibilita o “[. . .] exercício da cidadania a favorecer a construção de uma sociedade inclusiva.” (BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008, p. 29).

Na sala principal há um quadro de avisos com informações sobre a Biblioteca, os eventos culturais e artísticos e as sugestões de leitura da Biblioteca. Há ainda, um expositor para obras novas que chegam à Biblioteca. Espalhados por esta sala estão cartazes educativos, que corroboram com a educação da comunidade, pois a biblioteca oferece “[. . .] as formas possibilitadoras de uma emergência da cidadania [. . .].” através de sua oferta de informação demandada pela comunidade local (FEITOSA, 1998, p. 42). Este espaço pequeno acolhe parte do acervo, a mesa para a realização de empréstimos e apenas uma mesa para adultos, além de uma pequena mesa com cadeirinhas para as crianças.

Junto à mesa das crianças, em uma altura razoável, estão os livros de literatura infantil, mais acima, os de literatura infanto-juvenil. Na mesa está à disposição dos pequenos lápis de cor e giz de cera, materiais propícios para desenvolver a imaginação e a criatividade, como propõe o Manifesto em uma de suas diretrizes: “[. . .] assegurar a cada pessoa os meios de evoluir de forma criativa;” (UNESCO, 1994).

Todo acervo que a Biblioteca J disponibiliza para a comunidade é formado por doações, como revistas, livros didáticos, literatura em geral e CDs de música. O acervo literário e didático é de acesso livre aos usuários. Promove ações sociais, concurso de contos, incentivo à música através de audições da escola de música localizada no mesmo terreno da Biblioteca, hora do conto e acervo sobre a comunidade. A participação da comunidade nas atividades promotoras da

socialização e integradoras da comunidade no contexto da Biblioteca que se reflete na sua participação em diversas atividades. Conforme expõe Pinheiro,

A ampliação do espectro dos fazeres dentro da biblioteca é uma das saídas que a instituição pode contemplar nesse momento em que sua identidade está sendo questionada e reavaliada pela sociedade. A ação cultural é um dos ingredientes que pode provocar essa mudança de horizonte [. . .]. (PINHEIRO, 2009, p. 02).

Durante a observação, havia duas funcionárias, porém uma delas ficou todo o período da visita falando ao telefone por problemas particulares.

Contrariando a impressão do primeiro contato, a imagem da Biblioteca J é positiva, pois embora em local bem pequeno, a Biblioteca é referência na comunidade, e promove atividades de integração entre a cultura, e educação e os seus mais de 3 mil sócios: “Vê-se a biblioteca pública como promotora da igualdade social, pela oferta de oportunidade a todos, e como força viva para a educação, cultura e informação.” (BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008, p. 28).

A recepção pela bibliotecária da Biblioteca K foi ótima, porém pelo pouco tempo de atuação nesta Instituição, a responsável por ela é a coordenadora, que atende na referência. O primeiro contato com a coordenadora não foi muito bom, pois a informação de como chegar até a Biblioteca dada por ela foi áspera. O bom atendimento é a premissa da qualidade do serviço de referência, neste caso, o atendimento da Biblioteca K foge da consideração que Grogan (2001) chama de “*raison d’être*” da Biblioteconomia.

A Biblioteca K se encontra no centro do município, em um conjunto de prédios de cunho social e ao lado da prefeitura, porém sem sinalização na entrada do conjunto. Conforme Aniola (2000, p. 82), “Qualquer sistema de sinalização visa a informar como se deve situar num determinado ambiente ou como localizar algo.”

Na entrada da Biblioteca está o balcão de atendimento, um mural com informações aos usuários e a estante que serve de mostruário para as novidades da Biblioteca. O ambiente é um pouco frio e necessita de pintura. Para melhorar e criar um ambiente mais agradável e motivador, Grandjean (1998, p. 312) indica o que chama de atrativos visuais. Os atrativos visuais podem ser obtidos com o uso das cores: “No local de trabalho é certo chamar a atenção com alguns atrativos visuais.”

A observada oferece aos seus usuários jornais diários, revistas, gibis, literatura em geral, infanto-juvenil, infantil, CDs, livros didáticos e literatura sobre o município. A respeito da literatura que enfoca o município e seus autores, Miranda (1978, p. 04) diz que: “A biblioteca deve devotar-se à obtenção das obras que representam a cultura e a história da comunidade, do município [. . .]”, preservando e promovendo “[. . .] o conhecimento sobre a herança cultural [. . .]” (UNESCO, 1994) que preconiza o Manifesto.

A literatura infanto-juvenil fica junto com o acervo em geral e a literatura infantil em um ambiente colorido e agradável, o que difere dos outros espaços. As cadeiras e mesas são de tamanho apropriado, o que estimula “[. . .] a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;” (UNESCO, 1994).

A disponibilização de computadores se dá a partir do telecentro que está situado dentro da Biblioteca K. A biblioteca pública, hoje, deve procurar disponibilizar a informática aos seus usuários, visto que “Espera-se da biblioteca pública brasileira contribuição na inserção de uma cultura digital que promova a inclusão das camadas ainda excluídas.” (CUNHA *et al.*, 2005, p. 01).

Os setores desta Biblioteca não são sinalizados. A única placa indicativa de “dicionários” aponta para uma coleção de livros didáticos. Esta falta prejudica a livre circulação dos usuários, conforme afirma Simão; Schercher; Neves:

Sinalizar a biblioteca significa abrir um permanente canal de comunicação entre o usuário e os seus recursos e serviços que a mesma poderá lhe oferecer. Permite que, aos poucos, o usuário se familiarize informalmente com a forma, através da qual, estão ordenadas as coleções, onde estão localizados os setores e/ou serviços da biblioteca. (SIMÃO; SCHERCHER; NEVES, 1993, p. 40).

Situada no centro do município, a Biblioteca L tem um grande espaço físico e boa iluminação natural.

Ela disponibiliza aos seus usuários jornais do dia, revistas, acervo em Braille, literatura em geral, juvenil e infantil e acesso a computadores com internet. A variação de tipos de suportes para a informação faz com que a biblioteca procure sempre se renovar para ofertar informação adequada à comunidade: “Da presença física descortina-se o espaço, o deslocamento, o acesso e principalmente as políticas de uso do acervo, transformado conforme as evoluções, as necessidades

dos indivíduos, o desenvolvimento cultural e educacional de um povo.” (BLATTMANN; FRAGOSO, 2006, p. 61).

Bem sinalizada, a Biblioteca conta no segundo andar, com um setor infantil. Este ambiente é amplo e possui grandes almofadas, *pufs*, mesas e cadeiras adequadas às crianças, acervo em estantes apropriadas, cadeiras para adultos e uma “casinha” para fantoches para a hora do conto. Tais atividades colocam a Biblioteca como criadora e fortalecedora dos hábitos de leitura desde a primeira infância (UNESCO, 1994). Entretanto, o setor abriga também alguns materiais em desuso amontoados, o que é inadequado para um ambiente que recebe crianças de todas as idades. Além do perigo que materiais velhos e amontoados podem causar ao público infantil, o espaço deixa uma impressão sobre a Biblioteca que pode ser determinante no uso futuro de bibliotecas: “A impressão que a criança adquire sobre esta biblioteca será um fator decisivo para a sua atitude futura em relação as demais bibliotecas em geral.” (NOGUEIRA, 2000, p. 109).

A Biblioteca L oferece para a comunidade uma coleção de livros de autores locais e uma estante com novidades.

Quanto a outros tipos de suporte, a Biblioteca dispõe de CDs e DVDs, porém o empréstimo é feito somente para os usuários do setor Braille. Direcionar alguns tipos de suportes para um determinado público pode ser uma solução para garantir o acesso deste mesmo público a obras que em formato tradicional não poderiam utilizá-lo. Entretanto, cerceia outros públicos ao acesso de mídias digitais.

Todos os setores da Biblioteca são bem sinalizados e há bom espaço de circulação para os usuários. A sinalização na biblioteca é segundo Barbalho (2000), fundamental para a determinação da circulação das pessoas, auxiliando no deslocamento do usuário e explicitando a influência sobre o espaço da biblioteca quanto ao seu uso.

4.3 Análise de Conteúdo dos Relatórios Estatísticos

A análise de conteúdo se baseia nos relatórios de atividades anuais das bibliotecas pesquisadas recebidos via e-mail. Do total de bibliotecas pesquisadas (12), apenas 3 (três) enviaram o relatório. O pouco número de relatórios recebidos, infelizmente, não reflete a real situação da totalidade das bibliotecas observadas.

Porém permite vislumbrar um panorama qualitativo no que se refere até que ponto as bibliotecas públicas da grande Porto Alegre estão seguindo as recomendações das diretrizes do Manifesto da UNESCO e relacioná-las, quando as efetivamente realizadas, com as quatro funções da biblioteca pública: Função Educacional, Função de Lazer, Função Cultural e Função Informacional.

Através dos relatórios se verificou que todas as bibliotecas desempenham a Função Educacional contemplando de alguma forma pelo menos uma das diretrizes do Manifesto da UNESCO. Almeida Júnior (1997, p. 27) salienta que a “[. . .] função educacional no nascimento da biblioteca pública é considerada praticamente como consenso entre os autores.” da área e que “[. . .] continua sendo a função primordial da biblioteca pública.” (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 26).

O total de bibliotecas também desempenha a Função Cultural, função relevante para a promoção do acesso às formas de cultura. Entretanto, como se viu nas atividades que as bibliotecas observadas desenvolvem, a atual Função Cultural que as bibliotecas públicas se dedicam não é mais tão somente ao “[. . .] repasse de conhecimentos, atribuindo, inclusive, a determinadas formas de expressão, um caráter superior, identificando-as como as únicas formas adequadas que devem ser transmitidas para seus usuários.”, conforme afirma Almeida Júnior (1997) em suas reflexões acerca de autores do assunto.

Outra função igualmente contemplada pelas bibliotecas e examinada na análise dos relatórios é a Função Informacional, visto que 100% das bibliotecas desenvolvem alguma atividade que satisfaz o Manifesto da UNESCO através desta função. “A idéia de atuar com informação ressalta a preocupação com a comunidade a ser atendida, independentemente da alfabetização, condição anteriormente indispensável para o uso da biblioteca.” (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 54).

Já a Função de Lazer correlacionada com o Manifesto é exercida por apenas 33% das pesquisadas através do relatório de atividades, o que representa apenas uma biblioteca. “A função de lazer entende a biblioteca pública como capaz de oferecer entretenimento para as pessoas através da leitura.” (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 44).

Dessa forma, pelo menos uma das diretrizes recomendadas pelo Manifesto da UNESCO é contemplada por 100% das bibliotecas que enviaram os relatórios de suas atividades.

A primeira missão recomendada pelo Manifesto preconiza a criação e fortalecimento de hábitos de leitura nas crianças desde a primeira infância. Para estimular este hábito “O interesse é a pedra de toque do progresso da leitura, do prazer e da utilidade da leitura. É o gerador de toda a atividade voluntária de leitura.” (SMITH, 1963* *apud* BAMBERGER, 1977, p. 34). Esta diretriz é satisfeita pelo número absoluto dos relatórios. Portanto todas as bibliotecas satisfazem a diretriz que demanda criar e fortalecer os hábitos de leitura.

Apenas uma biblioteca satisfaz a recomendação de apoiar a educação individual e auto-formação, considerando a segunda diretriz. Para Miranda (1980, p. 115) a biblioteca pública é o caminho para promover a educação:

Se a educação é a base sólida para o desenvolvimento massificador, precário e superficial, só a biblioteca pública pode dar ao estudante a oportunidade de ampliar os seus estudos, de aprofundar os seus conhecimentos e, acima de tudo, de tornar mais individual, esclarecido e frutífero o processo compulsório de socialização do estudante e do indivíduo [. . .]. (MIRANDA, 1980, p. 115).

A garantia de cada pessoa evoluir de forma criativa, terceira diretriz, é executada somente por uma biblioteca. Cabral (1999) salienta que as bibliotecas “[. . .] devem subverter antigos espaços tornando-os espaços de criação, onde os indivíduos possam explorar seu potencial de criatividade e imaginação e expressar livremente sua cultura.”

Para o estímulo da imaginação e criatividade da criança e do jovem, uma biblioteca somente busca realizar a quarta diretriz, que diz: “Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;” (UNESCO, 1994)**.

Elevando a porcentagem de bibliotecas que satisfaz o Manifesto da UNESCO, 67% das bibliotecas promovem o conhecimento sobre a herança cultural e apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas. Para Cabral (1999, p. 42) “[. . .] o importante a observar é justamente as relações que o público estabelece com a herança cultural [. . .].”

Duas bibliotecas, 67% das bibliotecas, proporcionam serviços de informação adequados para grupos de interesse, contemplando assim, a décima diretriz

* SMITH, Nila Banton. **Reading Instruction for Today's Children**. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1963. 594 p.

** Documento não paginado.

recomendada: “Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse” (UNESCO, 1994)*.

A 11ª diretriz enfatizada no Manifesto da UNESCO (1994) que recomenda “[. . .] facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;” é promovida por 67% das bibliotecas analisadas.

Inclusão digital significa, antes de tudo, melhorar as condições de vida de uma determinada comunidade com a ajuda da tecnologia, a partir do manuseio dos computadores, considerando que o esforço para a educação, a inovação pedagógica e o capital social são fatores chaves do desenvolvimento da inteligência coletiva. (PIMENTEL, 2006, p. 41).

E a última diretriz desempenhada pelas pesquisadas, que diz respeito ao apoio e participação a programas e atividades de alfabetização, é efetivada por duas bibliotecas. Miranda (1980, p. 115) enfatiza o ato de “*Fornecer livros e outros materiais para o estudante* engajado em tarefas escolares formalizadas, ou para o autodidata.”. Uma das missões que a biblioteca pública deve exercer.

A observância das diretrizes do Manifesto e a efetiva promoção e realização das mesmas, mostra as bibliotecas analisadas através de seus relatórios, como agentes integradoras das missões do Manifesto com as suas práticas de incentivo ao crescimento global de cada cidadão e, por conseguinte, da sua comunidade. Mesmo não contemplando todas as diretrizes expostas no Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, as analisadas se mostram realizadoras das quatro funções da biblioteca pública e parcialmente consolidadoras do Manifesto.

4.4 Cruzamentos dos Dados: análise quantitativa e qualitativa

No cruzamento de alguns dados quantitativos com qualitativos é possível verificar se o que as bibliotecas observadas afirmam desenvolver é, realmente, o que de fato elas realizam na prática.

* Documento não paginado.

Quando perguntadas a respeito da facilitação da habilidade no uso de computador e, conseqüentemente, de informática, 67% das bibliotecas apontaram que facilitam o acesso de alguma forma. Este dado quando comparado com os dados obtidos durante a observação, é condizente com os dados qualitativos, visto que 8 bibliotecas oferecem esta facilitação.

A sociedade da informação, nos diferentes espaços geográficos em que vem sendo concebida, atribui à biblioteca pública a missão especial de assegurar a democratização do acesso em rede, a oferta de produtos e serviços de qualidade que contribuam para diminuir as desigualdades sociais e estimular os usuários a utilizar a internet como instrumento de ampliação de conhecimento e convivência, desenvolvendo inclusive programas de treinamento no uso da informática e das telecomunicações. (CUNHA, 2009, p. 72).

No decorrer da observação foi possível perceber que um terço das bibliotecas possui acervo pouco diversificado, não incorporando a ele, diferentes tipos de suportes e áreas temáticas, entretanto apenas 17% das pesquisadas se consideram totalmente contempladoras de itens diferenciados.

Na análise dos dados qualitativos se nota que mais da metade (58%) das bibliotecas têm ambientes agradáveis, com boa iluminação e espaço físico.

Das cinco (5) bibliotecas que estão abrigadas no mesmo prédio de algum tipo de “centro de cultura”, uma observada não busca integração de suas atividades com as do “centro cultural”. Tendo em vista que a biblioteca pública tem papel importante e fundamental na divulgação e promoção dos variados meios de arte na sua comunidade, os 20% que representa esta biblioteca são relevantes, pois o número total de bibliotecas que dividem sua localização com centros culturais é baixo e essa integração só enriquece os serviços e atividades que a biblioteca venha a desenvolver. Hexsel (1996) salienta que é preciso utilizar os potenciais criativos que, no caso, a biblioteca possui para alavancar a eficiência e a eficácia dos serviços e atividades da biblioteca.

As cinco (5) bibliotecas observadas que tiveram uma boa receptividade e cordialidade no primeiro contato telefônico para o agendamento da pesquisa, se reflete nas mesmas cinco (5) bibliotecas, ou seja 42%, que dispõem de um funcionário de referência para auxiliar os usuários na busca e localização de suas demandas. Numa análise qualitativa, percebe-se que “O trabalho de referência, porém, é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade

profissional.” (GROGAN, 2001, p. 22), o sucesso do serviço de referência depende de uma boa comunicação e disponibilidade de atender as demandas que surgem.

A respeito do maior público observado que a biblioteca atende e o programa de alfabetização indagado nos questionários, entende-se que, embora os usuários estudantes sejam os mais assíduos nas bibliotecas (50% delas recebe este tipo de público), 84% das questionadas não pensaram ou não apóiam programas de incentivo a alfabetização. Visto que as bibliotecas públicas são agentes mediadoras entre a informação e o usuário, estimulando e proporcionando o acesso à cidadania. Miranda (1980) salienta que para atrair os leitores, ou seja, um público alfabetizado, é necessário que a biblioteca pública organize “[. . .] aulas para alunos atrasados nos estudos, ou ceder suas salas para as classes de alfabetização de adultos.” (MIRANDA, 1980, p. 117).

No questionamento acerca da integração entre a cultura e a tradição da comunidade que a biblioteca desempenha apenas 8% das pesquisadas afirmaram não terem pensado nesta atividade, contra os 92% que se declararam integradoras totais ou parciais, porém na observação 33% de bibliotecas não apresentaram recursos, atividades ou serviços que contemplem a integração entre cultura e tradição.

A biblioteca pública possui uma característica singular. Acompanha e se ajusta as mudanças que a sociedade experimenta mas se mantém íntegra na observância de suas funções de disseminadora do saber, preservadora da memória cultural da humanidade, estimuladora da educação permanente de cada cidadão. (MIRANDA, 1980, p. 117).

Foi evidenciado também, com a observação que 58% das bibliotecas têm localização central no município, o que facilita o acesso da comunidade aos serviços e atividades da biblioteca pública, contudo o alto percentual de bibliotecas situadas em áreas periféricas dos municípios, 42%, é considerado grave no sentido de tornar a biblioteca pública um centro de referência na busca por informações e construção individual e coletiva de uma sociedade globalmente desenvolvida. Neste sentido “[. . .] a biblioteca daria ao indivíduo a oportunidade de se informar, de se instruir, e de se distrair.” (MIRANDA, 1980, p. 114).

Somente 3 observadas proporcionam de alguma forma o acesso aos Portadores de Necessidades Especiais (PNE) às informações disponíveis em

suportes especiais para este tipo de público. Saliendo pela observância de igualmente 3 bibliotecas que incluem em seus fazeres atividades de cunho social, nota-se que enquanto espaço cultural e social, os 63% de bibliotecas que responderam ser espaço de estímulo criativo individual efetivamente não desempenham este papel. O papel social da biblioteca pública se viabiliza através da “[. . .] informação [que] é a base do nosso progresso e ela condiciona nossa liberdade de pensamento, de ação, de reivindicação e de progresso individual e coletivo”, conforme expõe Miranda (1980, p. 123).

Os 59% de bibliotecas que declararam oferecer seus serviços de maneira não plenamente satisfatória aos seus usuários é refletido nos 33% de bibliotecas que têm acervo pouco diversificado, nos 33% que não têm um espaço adequado ou, sequer tem uma coleção de livros para receber as crianças e, principalmente, nos 58% que não contemplam inteiramente com seu acervo todas as faixas etárias que buscam a biblioteca.

É fundamental que se conheça a ecologia social em que se insere a biblioteca pública para que sejam criados produtos e serviços que atendam à dona de casa, os idosos, às comunidades da periferia das cidades, o trabalhador de longas jornadas que dispõe de horários reduzidos para a leitura, a informação, o lazer. (CUNHA, 2003, p. 69).

Enquanto espaço de leitura todas as bibliotecas questionadas se declararam criadoras e fortalecedoras dos hábitos de leitura, contudo a não totalidade (92%) de bibliotecas que tem seu acervo no mínimo parcialmente atualizado não contribui para o eficaz desenvolvimento destes hábitos.

A leitura, como um ato individual, pode transformar-se em hábito e contribuir para desenvolver as capacidades individuais e espirituais da pessoa, garantindo-lhe o direito de aprender e progredir, ampliando sua capacidade de raciocínio, seu processo de linguagem, as fronteiras de sua tolerância, o próprio processo cognitivo de aprender e interpretar a realidade circundante. (MIRANDA, 1980, p. 106).

Na análise qualitativa das questões abertas do questionário, constata-se que as bibliotecárias, ou responsáveis pelas bibliotecas, têm visão tradicional da mesma, pois 42% dizem ser o serviço de empréstimo a cara da biblioteca. Esta visão

tradicional não é afirmada nas respostas de efetivação de alguma diretriz do Manifesto da UNESCO, pois quando as bibliotecas seguem as diretrizes, mesmo que sem o conhecimento do mesmo, elas a fazem de forma criativa, trazendo para a biblioteca serviços não tradicionais como, por exemplo, a contação de histórias e projetos que contemplam oficinas e seminários. Por outro lado, verifica-se a afirmação dos 42% com a soma de 33% que informaram concretizar o Manifesto através de seu acervo e de seu conjunto de serviços (tradicionais). Esses dados podem ser a tradução da mudança que a biblioteca pública está passando, pois elas já não são mais tão somente espaços de guarda de grandes acervos estáticos, e sim, como buscam, proporcionadoras do desenvolvimento individual de cada pessoa.

De guardiã do saber registrado, seu primeiro papel na sociedade, ao apoio à educação formal, ao desenvolvimento cultural da sociedade e ao estímulo da convivência, a biblioteca pública incorpora as modernas tecnologias de informação e de comunicações e prossegue em sua contínua transformação, refletindo as mudanças experimentadas pela sociedade. (CUNHA, 2003, p. 69).

Vê-se que os quadros de avisos são presenças garantidas na divulgação e promoção de atividades culturais e educativas para a sociedade local. Eles são os mais observados e utilizados na comunicação entre a biblioteca e a comunidade. Este dado interage com os 42% de bibliotecas que realmente integra e promove as artes e a diversidade cultural. A este respeito Miranda (1980, p. 117) nos diz que: “Sobretudo, a biblioteca deve afixar, em local bem visível, informações de utilidade para os municípios: notícias sobre cursos e conferências; cartazes anunciando pelas de teatro, shows, competições, festas religiosas ou típicas, etc.”.

Percebe-se no cruzamento dos dados quanti-qualitativos que nem sempre há a observância, enquanto usuário, dos recursos e atividades que a biblioteca diz realizar.

5 CONCLUSÕES

A sociedade atual inserida no contexto das tecnologias de informação e comunicação exige uma biblioteca pública preparada para satisfazer as lacunas informacionais e o desenvolvimento global de cada cidadão, principalmente no que tange o acesso à informação. Informação esta, que agrega valor ao crescimento de cada cidadão e, portanto, da cidade. A sociedade almeja instituições capacitadas com profissionais bibliotecários aptos a dar suporte adequado e atualizado às suas necessidades informacionais.

Nesta pesquisa foi possível perceber que as bibliotecas oferecem serviços que visam atender as necessidades de seus usuários, entretanto a não totalidade de bibliotecas que disponibilizam acesso à informática, seja através de recursos próprios ou parcerias, ainda é um dado que chama a atenção no sentido de que as bibliotecas não só não satisfazem todas as diretrizes recomendadas pelo Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, como também não estão adequadas à nova realidade proporcionadas pelas tecnologias de informação.

Embora as bibliotecas saibam que seus acervos são deficientes e por isso não satisfazem as questões informacionais de sua comunidade, nota-se que algumas ainda não têm a consciência da importância da oferta de computadores e, conseqüentemente, o estímulo das habilidades do uso da informática. Porém a oferta de serviços é parcialmente satisfatória. A fim de diminuir essas deficiências é interessante que a biblioteca pública faça parcerias com instituições públicas e/ou privadas para permitir o acesso da população aos meios adequados às necessidades da população.

Apesar do déficit não ser de grande proporção, a avaliação de seus serviços tem resposta insatisfatória, que se reflete na atualização de seus acervos e na diversificação de materiais não convencionais. Porém, a imagem de biblioteca pública defasada, com acervo e serviços desatualizados não é mais condizente com a realidade das mesmas. Percebe-se que as bibliotecas têm, sim, a preocupação de se manterem atualizadas para se adequarem às novas demandas informacionais.

Enquanto espaço de leitura, elas estão preocupadas em desenvolver esse hábito na comunidade. Contudo, esta preocupação não está atrelada a consciência da biblioteca pública como espaço que proporciona programas de alfabetização. Isto é relevante, pois, enquanto agente social, a biblioteca pública deve desempenhar de

maneira mais pontual e menos geral a sua Função Educativa. Pois assim, ao invés de atender a comunidade escolar, que é o seu maior público ainda, com materiais muitas vezes sem a devida avaliação pedagógica, estimulariam a população não alfabetizada a crescerem individualmente e estariam promovendo a leitura.

Algumas bibliotecas têm localização central nos municípios, entretanto não é a totalidade, o que contribuiria para o aumento de seu uso, visto que a distância dificulta o atendimento à sua comunidade. Um dos caminhos para diminuir essa barreira, seria a divulgação da biblioteca junto à comunidade, mostrando a sua importância na vida cotidiana de seus habitantes. E, apesar de terem ambientes agradáveis, nem todas as bibliotecas estão preparadas para o acesso dos Portadores de Necessidades Especiais (PNEs). Quanto ao atendimento, apenas 5 bibliotecas chamaram a atenção pelo bom atendimento no primeiro contato. Fato relevante se levarmos em consideração que a biblioteca pública tem como um de seus maiores desafios, atrair e cativar os seus usuários potenciais!

Com o objetivo de chamar a comunidade para si, fazendo com que esta participe de suas atividades e seja beneficiada por seus serviços, a biblioteca pública deveria abrir espaço para manifestações artísticas e trabalho social desenvolvido pela comunidade à qual está inserida.

As bibliotecas buscam se tornar espaço cultural, integrando desta forma, a cultura e a tradição de sua comunidade. Elas buscam divulgar esta relação através de quadros informativos em seus ambientes. Quando integradas com outros centros de cultura, promovem uma interação buscando uma maior riqueza informacional e cultural. Entretanto, ainda há bibliotecas que não pensaram na integração e promoção da cultura em suas atividades e, sempre que pelo menos uma biblioteca não estiver trabalhando no sentido de promover atividades que enriqueçam os seus usuários, o papel social de elevação da cidadania não estará sendo totalmente efetivado.

Em uma sociedade em que a informação circula através de diversos meios de comunicação, o apontamento por parte de uma biblioteca como sendo parcialmente censora não é harmônico com o caráter público que a biblioteca tem. Os usuários devem ter a possibilidade de escolher e acessar a informação que lhe convier. É o desenvolvimento das competências informacionais que permitirão a cada indivíduo suprir suas deficiências e se tornarem cidadãos mais conscientes e coesos na sociedade.

Através da imagem que as bibliotecas têm de si, foi possível perceber uma visão tradicional da biblioteca pública. Em uma sociedade globalizada em que a informação está em diversos meios e suportes, o que deveria ser levado em conta e, portanto, ser a imagem das bibliotecas, são os serviços tradicionais que desenham a “cara” da biblioteca para seus gestores. Pouquíssimas são as bibliotecas que criam produtos e serviços que elevam a sua categorização. Entretanto, percebeu-se que são os serviços inovadores que permitem que as bibliotecas realmente coloquem na prática as diretrizes recomendadas pelo Manifesto.

Embora muitas bibliotecas tenham bibliotecário, ainda há aquelas que são geridas por outros profissionais, os quais muitas vezes não estão preparados para a administração de uma biblioteca, percebeu-se isto no retorno de um questionário sem a resposta da última questão aberta que se referia ao Manifesto. Não somente a respondente não conhecia as diretrizes, como também não soube fazer uso das ferramentas da *Web* para sanar a dúvida e responder a questão. Este fato chama a atenção para o governo que é o responsável financeiro das bibliotecas.

Neste estudo, verificou-se que as bibliotecas públicas realizam as quatro funções inerentes a elas: Educacional, Cultural, Lazer e Informacional, contempladas através de boa parte das diretrizes constantes do Manifesto. Elas apóiam os hábitos de leitura, a educação individual e auto-educação, auxiliam os usuários a evoluírem forma criativa, dando espaço para a imaginação e criatividade da criança e do jovem, promovem a herança cultural, dão suportes para grupos de interesse e propiciam o acesso à informática.

Ainda que engatinhando, nota-se que mesmo de modo inconsciente, através de atividades pontuais e verificadas em muitas pesquisadas, as bibliotecas públicas seguem algumas das diretrizes do Manifesto. Grande parte das bibliotecas observadas promove desde há muito tempo atividades que incentivam a comunidade a se desenvolver de maneira ampla. Diante disto, vê-se que as diretrizes do Manifesto e as atividades realizadas pelas bibliotecas observadas se espelham. Compreende-se, portanto que o Manifesto reuni as principais atividades que buscam atender de forma abrangente todos os grupos da população local à qual a biblioteca pertence.

Portanto a efetivação das diretrizes recomendadas pelo Manifesto ainda não é de fato uma realidade para todas as bibliotecas pesquisadas. Cabe a elas

transformar a sua realidade e buscar nas parcerias, meios para transpor do papel as diretrizes propostas pela UNESCO.

A biblioteca pública deve primar pela qualidade de seus serviços, trazer a comunidade para seu ambiente e ser a porta aberta da promoção da construção da cidadania para a sociedade se tornar mais justa e competente.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Alternativas**. Londrina: Eduel, 1997. 171 p.

_____. **Biblioteca Pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003. 296 p.

AMARAL, Sueli Angélica do. Análise do Consumidor Brasileiro do Setor de Informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 207-224, jul./dez. 1996.

ANIOLA, Andréa Bueno. Sinalização: a experiência da Biblioteca do BRDE. In: **Práxis Biblioteconômica**, Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 81-90, dez. 2000.

ARRUDA, Guilhermina Melo. As Práticas da Biblioteca Pública a partir das Suas Quatro Funções Básicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 1., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000. 13 p.

BAMBERGER, Richard. **Como Incentivar o Hábito da Leitura**. São Paulo: Cultrix, 1977. 118 p.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Leituras Espaciais: o sentido semiótico do edifício da biblioteca. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, ARB, 2000. 1 CD-ROM, v. 1.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1988. 229 p.

BARRETO, Ângela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. Bibliotecas Públicas e Telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. In: **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 1, p. 7-36, jan./abr. 2008.

BARROS, Paulo. **A Biblioteca Pública e Sua Contribuição Social para a Educação do Cidadão**. Ijuí: Editora Unijuí, 2002. 199 p. (Coleção trabalhos acadêmico-científicos, série dissertação de mestrado, 36)

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de Usuários: uma visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p.168-184, maio/ago. 2007.

BLATTMANN, Úrsula; BORGES, Ilma. Ergonomia em Bibliotecas: avaliação prática. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 3, n. 3, p. 45-62, 1998.

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

CABRAL, Ana Maria Rezende. Ação Cultural: possibilidades de atuação do bibliotecário. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. **Biblioteca Escolar: espaço de ação pedagógica**. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 39-45.

CALDAS, Eliane Formentini; TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Biblioteca Pública no Brasil: políticas de incentivo à leitura. **Revista**, cidade, v. , n. , p. , mês ano.

CARVALHO, Wanja Santos Marques de. Reflexões Ergonômicas Sobre o Trabalho do Bibliotecário em Bibliotecas/Unidades de Informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 3, n. 3, p. 7-20, 1998.

CUNHA, Vanda Angélica. A Biblioteca Pública no Cenário da Sociedade da Informação. **Revista Biblios**, v. 4, n. 15, p. 67-76, abr./jun. 2003.

CUNHA, Vanda A. da; *et al.* Biblioteca Pública, Desafios, Perspectivas e (Des)Caminhos na Inclusão Digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador, 2005.

Disponível em:

<http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/VandaElaneLeviJandira.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2009.

DALLA ZEN, Ana Maria. **Estrutura e Apresentação de Projetos de Pesquisa**. Porto Alegre, UFRGS, 2003. 26 p. Polígrafo.

ESPANHA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Dirección General Del Libro, Archivos y Bibliotecas. **Política de Bibliotecas Públicas**. Madrid: Dirección General Del Libro, Archivos y Bibliotecas, 2004. 23 p.

FEITOSA, Luís Tadeu. **O Poço e a Draga, a Favela e a Biblioteca**. São Paulo: Annablume, 1998. 208 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos Especiais de Estudos de Usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

FLICK, Uwe. Documentação de Dados. In: _____. **Uma Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004. 312 p.

FONSECA, Joaquim da. Sistemas de Sinais para Bibliotecas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5, Porto Alegre, 1987. **Anais...** Porto Alegre: Departamento de Comunicação/Fabico, 1987.

FONSECA JÚNIOR, Wilson Corrêa da. Análise do Discurso. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005. 380 p.

FRANCELINO, Lisiane Santos. O Espaço Físico e a Qualidade Ambiental da Biblioteca de Psicologia da UFRGS. **Práxis Biblioteconômica**, Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 239-254, dez. 2000.

FUNDAÇÃO Biblioteca Nacional. Coordenadoria do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Biblioteca Pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000. 160 p.

GRANDJEAN, Etienne. **Manual de Ergonomia**: adaptando o trabalho ao homem. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998. 338 p.

GROGAN, Denis. O Cerne da Prática Bibliotecária. In: _____. **A Prática do Serviço de Referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.

HEXSEL, Eloisa Maria Peiruque. Criatividade em Bibliotecas e Serviços de Informação. In: Revista Biblioteconomia & Comunicação, Porto Alegre, v. 7, p. 31-37, jan./dez. 1996.

KRIPPENDORFF, Klaus. **Metodologia de Análisis de Contenido**. Barcelona: Paidós, 1990.

LEITE, Francisco Tarciso. **Metodologia Científica**: métodos e técnicas de pesquisa, monografias, dissertações, teses e livros. Aparecida, SP: Idéias & Letras, 2008. 318 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 260 p.

MELO, Maurizei de Pessoa de; NEVES, Dulce Amélia de Brito. A Importância da Biblioteca Infantil. **Biblionline**, João Pessoa, v. 1, n. 2, 8 p., 2005. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/584/422>>. Acesso em: 13 out. 2009.

MIRANDA, Antônio. **Estruturas de Informação e Análise Conjuntural**: ensaios. Brasília, DF: Thesaurus, 1980. 169 p.

_____. A Missão da Biblioteca Pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 6, n. 1, p. 69-75, jan./jun. 1978.

NOGUEIRA, Claudia Plá. A Biblioteca Infantil na Escola. **Práxis Biblioteconômica**, Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 106-113, dez. 2000.

PINHEIRO, Ricardo Queiroz. **Ação Cultural e Biblioteca Pública**: mitos e necessidades. Fev. 2009. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=227>. Acesso em: 06 nov. 2009.

REYNAL, Florence. As Bibliotecas Públicas Estão Atualizadas. **Label France**: revista internacional de atualidade francesa, n. 69, p. 20, 1º trimestre, 2008.

SILVEIRA, Amélia (org.). **Marketing em Bibliotecas e Serviços de Informação:** textos selecionados. Brasília, DF: IBICT, 1987. 186 p.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. **Biblioteca Como Lugar de Práticas Culturais:** uma discussão a partir dos currículos de Biblioteconomia no Brasil. 2007. 246 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, 2007.

SILVEIRA, Samarone Guedes. Proposta de Implantação de um Sistema de Sinalização para a Biblioteca Valdormiro Lorenz da Escola Estadual de 1º e 2º Graus Francisco Antônio Vieira Caldas júnior. In: **Práxis Biblioteconômica**, Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 47-58, dez. 2000.

SIMÃO, Maria Antonieta Rodrigues; SCHERCHER, Eroni Kern; NEVES, Iara Conceição Bitencourt. **Ativando a Biblioteca Escolar:** recursos visuais para implementar a interação biblioteca-usuário. Porto Alegre: Sagra-DC Luzzatto, 1993.

SPONHOLZ, Regina Maria Lamas Pegoraro. **Atribuições de Bibliotecários em Bibliotecas Públicas.** São Paulo: Pioneira, 1984. 66 p.

SUAIDEN, Emir José. A Biblioteca Pública no Contexto da Sociedade da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000.

_____. **Biblioteca Pública e Informação à Comunidade.** São Paulo: Global, 1996. 112 p. (Coleção ciência da informação)

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, Informação e Cidadania. **Revista Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p. 149-160, jul./dez. 1991.

TROLLER, Cristina. Avaliação da Satisfação dos Usuários/Clientes da Biblioteca do Instituto Goethe. In: **Práxis Biblioteconômica**, Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 147-161, dez. 2000.

UNESCO. **Manifesto da UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas.** 1994. Disponível em: <<http://www.ifla.org.sg/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 21 jun. 2009.

WIKIPÉDIA. Região Metropolitana de Porto Alegre. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Regi%C3%A3o_Metropolitana_de_Porto_Alegre>. Acesso em: 15 ago. 2008.

ZINGANO, Simone. **As Bibliotecas Públicas e o Direito à Informação.** 2009. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

[Biblioteca A]. Disponível em: <http://www.saoleopoldo.rs.gov.br/home;show_page.asp?user=&id_CONTEUDO=38>

&codID_CAT=21&imgCAT=&id_SERVICO=&categoria=Cidade. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca B]. Disponível em: <<http://canoas.rs.gov.br/Site/Canoas/Historia.asp>>. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca C]. Disponível em:

<<http://novohamburgo.rs.gov.br/index.php?language=1&subject=23>>. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca D]. Disponível em:

<http://www.esteio.rs.gov.br/home/show_page.asp?user=&id_CONTEUDO=1142&codID_CAT=143&imgCAT=tema_esteio.jpg&id_SERVICO=&ID_LINK_PAI=1141&categoria=Conheça%20Esteio>. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca E]. Disponível em:

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria_de_Porto_Alegre>. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca F]. Disponível em: <<http://www.alvorada.rs.gov.br>>. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca G]. Disponível em:

<<http://explorevale.com.br/costadoce/guaiba/historia.htm>>. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca H]. Disponível em:

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria_de_Porto_Alegre>. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca I]. Disponível em: <<http://www.sapucaia.rj.gov.br/page/historia.asp>>. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca J]. Disponível em:

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria_de_Porto_Alegre>. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca K]. Disponível em:

<http://portal.cachoeirinha.rs.gov.br:8888/home/show_page.asp?user=&id_CONTEUDO=38&codID_CAT=21&imgCAT=tema_acidente.jpg&id_SERVICO=&categoria=>>. Acesso em: 01 out. 2009.

[Biblioteca L]. Disponível em: <<http://www.cmgravati.rs.gov.br>>. Acesso em: 01 out. 2009.

APÊNDICE A - Questionário com perguntas abertas e fechadas**Nome da biblioteca:****Local:****Respondente (cargo):****Tempo de funcionamento:****Data:****Turno:****QUESTIONÁRIO****1 Os serviços oferecidos pela Biblioteca atende a comunidade à qual pertence, incluindo as empresas e associações da comunidade.**

- Atendem Totalmente
- Atendem Parcialmente
- Não Atende
- Não se aplica

2 Todas as faixas etárias encontram material adequado às suas necessidades.

- Sempre Encontram
- Encontram Parcialmente
- Raramente Encontram
- Nunca Encontram

3 As coleções e serviços incluem todos os tipos de suportes e encontram espaço ao lado dos materiais convencionais.

- Sim, Totalmente
- Sim, Parcialmente
- Não Incluem Nenhum Tipo

4 O acervo da Biblioteca é atual e contemporâneo.

- Totalmente
- Parcialmente
- Não

5 As coleções e os serviços não são objetos de qualquer tipo de censura, seja ela ideológica, política, religiosa ou qualquer outra.

- Sofre Censura Totalmente
- Sofre Censura Parcialmente
- Não Sofre Censura

6 A Biblioteca cria e fortalece hábitos de leitura.

- Fortalece Totalmente
- Fortalece Parcialmente
- Não Fortalece
- Não Desenvolve Esse Tipo de Atividade

De que forma?

7 A Biblioteca proporciona estímulo à imaginação e à criatividade pessoal de seus usuários, promovendo a herança cultural, as artes e a diversidade cultural na comunidade à qual a Biblioteca está inserida.

- Totalmente
- Parcialmente
- Não

8 A Biblioteca facilita a habilidade no uso de computador para seus usuários.

- Sim, Facilita
- Facilita Parcialmente
- Não Facilita
- Não Se Aplica

9 A Biblioteca serve como agente integrador entre a cultura e a tradição de sua comunidade.

- Sim, Integra
- Busca a Integração
- Não Integra
- Não Pensou Nesta Atividade

10 A Biblioteca cria e apóia atividades e programas de alfabetização para todos os tipos de públicos que atende.

- Sim, Cria e Apóia a Alfabetização de sua Comunidade
- Está em Fase de Implantação de Atividades e Programas Deste Tipo
- Não Cria e Não Apóia
- Não Pensou Nesta Atividade

11 Qual atividade ou serviço que você considera a “cara” da Biblioteca e que é de maior importância para a comunidade à qual está inserida? Por quê?

12 Dentre as atividades e serviços que a Biblioteca desenvolve e oferece, qual a que você considera que melhor contempla as diretrizes recomendadas pelo Manifesto da UNESCO e que as efetivam?

APÊNDICE B - Análise de Conteúdo

Missões do Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas segundo as quatro funções das bibliotecas públicas

	Função Educacional	Função Lazer	Função Cultural	Função Informacional
Cria e fortalece hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade;				
Apóia tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;				
Proporciona oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal;				
Estimula a imaginação e criatividade da criança e dos jovens;				
Promove o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas;				
Propicia acesso às expressões culturais das artes em geral;				
Fomenta o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;				
Apóia a tradição oral;				
Garante acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária;				
Proporciona serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse;				
Facilita o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador;				
Apóia e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário.				

ANEXO - Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas

MANIFESTO DA IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

1994

Durante o "PGI Council Meeting" da UNESCO, ocorrido em Paris em 29/11/94, o conselho aceitou e aprovou o Manifesto da Biblioteca Pública preparado sob os auspícios da seção de Bibliotecas Públicas da IFLA.

Liberdade, prosperidade e desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Eles serão alcançados somente através da capacidade de cidadãos, bem informados, para exercerem seus direitos democráticos, e terem papel ativo na sociedade.

Participação construtiva e desenvolvimento da democracia dependem tanto de educação adequada, como do livre e irrestrito acesso ao conhecimento, pensamento, cultura e informação.

A biblioteca pública, porta de entrada para o conhecimento, proporciona condições básicas para a aprendizagem permanente, autonomia de decisão e desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais.

Este Manifesto proclama a crença da UNESCO na biblioteca pública como força viva para a educação, cultura e informação, e como agente essencial para a promoção da paz e bem estar espiritual da humanidade.

Em decorrência, a UNESCO estimula governos nacionais e locais a apoiar e comprometerem-se ativamente no desenvolvimento das bibliotecas públicas.

A Biblioteca Pública

A biblioteca pública é o centro local de informação, disponibilizando prontamente para os usuários todo tipo de conhecimento.

Os serviços fornecidos pela biblioteca pública baseiam-se na igualdade de acesso para todos, independente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou status social. Serviços e materiais específicos devem ser fornecidos para usuários inaptos, por alguma razão, a usar os serviços e materiais regulares, por

exemplo, minorias lingüísticas, pessoas deficientes ou pessoas em hospitais ou prisões.

Todas as faixas etárias devem encontrar material adequado às suas necessidades.

Coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte apropriados e tecnologia moderna bem como materiais convencionais. Alta qualidade e adequação às necessidades e condições locais são fundamentais.

O acervo deve refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, assim como a memória das conquistas e imaginação da humanidade. Coleções e serviços não podem ser objeto de nenhuma forma de censura ideológica, política ou religiosa, nem de pressões comerciais.

Missões da Biblioteca Pública

As seguintes missões básicas relacionadas à informação, alfabetização, educação e cultura devem estar na essência dos serviços da biblioteca pública:

- 1 Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade;
- 2 Apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;
- 3 Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal;
- 4 Estimular a imaginação e criatividade da criança e dos jovens;
- 5 Promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
- 6 Propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral;
- 7 Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
- 8 Apoiar a tradição oral;
- 9 Garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária;
- 10 Proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse;
- 11 Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador;
- 12 Apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para

todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário.

Recursos, Legislação e Redes

A biblioteca pública deve por princípio ser gratuita.

A biblioteca pública é de responsabilidade das autoridades locais e nacionais. Deve ser apoiada por uma legislação específica e financiada pelo governo nacional e local. Deve ser componente essencial de uma estratégia a longo prazo para cultura, informação, alfabetização e educação.

Para assegurar a coordenação e cooperação das bibliotecas por todo o país, a legislação e planos estratégicos devem também definir e promover uma rede nacional de bibliotecas baseada em normas de serviço.

A rede de bibliotecas públicas deve ser concebida tendo em vista sua relação com as bibliotecas nacionais, regionais, especializadas tanto quanto, as bibliotecas escolares e universitárias.

Operação e Administração

Deve ser formulada uma política clara definindo objetivos, prioridades e serviços relacionados com as necessidades da comunidade local. A biblioteca pública deve ser efetivamente organizada e respeitar padrões profissionais de operação.

Deve ser assegurada a cooperação com parceiros adequados, por exemplo grupos de usuários e outros profissionais, em âmbito municipal, regional, nacional e internacional.

Os serviços devem ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Isto requer que o prédio da biblioteca esteja bem localizado, com instalações corretas para leitura e estudo, assim como tecnologias adequadas e horário de funcionamento conveniente aos usuários. Isto implica também na extensão dos serviços aos usuários impossibilitados de freqüentar a biblioteca.

Os serviços da biblioteca devem ser adaptados às diferentes necessidades das comunidades em áreas rurais e urbanas.

O bibliotecário é um intermediário ativo entre usuários e recursos. A educação profissional e contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar serviços adequados.

Programas de extensão e educação do usuário devem ser promovidos visando ajudá-lo a beneficiar-se de todos os recursos disponíveis.

Implantação do Manifesto

Os administradores em âmbito nacional e regional e o universo da comunidade bibliotecária, em nível mundial, estão desta forma convocados a implantar os princípios expressos neste Manifesto.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto
Vice-Reitor: Rui Vicente Oppermann

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Diretor: Prof. Ricardo Schneiders da Silva
Vice-Diretor: Profa. Dra. Regina Helena Van der Lann

Departamento de Ciências da Informação
Chefe: Profa. Dra. Ana Maria Mielnickzuk de Moura
Chefe Substituta: Profa. Dra. Hele Beatriz Frota Rozados

Dados Internacionais da Catalogação na Publicação

V648a Vidal, Lucia Helena Cunha
Aproximações & Afastamentos: o Manifesto da UNESCO
sobre bibliotecas públicas na perspectiva das bibliotecas da
Grande Porto Alegre, RS / Lucia Helena Cunha Vidal – 2009.
87 f.

Monografia (Graduação) – Curso de Biblioteconomia/Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio
Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.
Orientadora Profa. Dra. Ana Maria Dalla Zen

1. Biblioteca Pública 2. Manifesto da UNESCO 3. Bibliotecas da grande
Porto Alegre

CDU 027.4

Rua Ramiro Barcelos, 2705
CEP 90035-007
Telefone: (51) 3316-5146
Fax: (51) 4416-5435
Email: fabico@ufrgs.br